

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GARUDA WISNU KENCANA BALI

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh:

Nama : Catherine Yohansen

NIM : 216394

Program Studi : Pariwisata

Jenjang : Strata Satu / S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GARUDA WISNU KENCANA BALI

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun oleh:

Nama : Catherine Yohansen

NIM : 216394

Program Studi : Pariwisata

Jenjang : Strata Satu / S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2025

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI GARUDA WISNU KENCANA BALI

Catherine Yohansen

(216394)

ABSTRACT

Garuda Wisnu Kencana, one of the iconic destinations on the island of Bali. Having many tourist attractions makes GWK visited by many tourists. However, amidst the increasing number of tourist visits, the main challenge faced by the managers of this tourist attraction is maintaining the quality of service and increasing tourist satisfaction. Therefore, the purpose of the study was to determine whether the dimensions of service quality have a partial and simultaneous effect on the level of tourist satisfaction at Garuda Wisnu Kencana Bali. This study applies quantitative methods, data collection techniques through observation and distributing questionnaires. The study was conducted for a month. The results of this study indicate that in the T test, only the Physical Evidence dimension does not have a partial effect while the other 4 dimensions of Service Quality such as Reliability, Responsiveness, Assurance, and Empathy have a significant effect on Tourist Satisfaction. While simultaneously/F test, all dimensions of Service Quality together have a significant effect on Tourist Satisfaction. The R² value of 0.585 indicates that 58.5% of the variation in tourist satisfaction can be explained by the five dimensions of service quality studied, while the remaining 41.5% is influenced by other variables outside this test. The conclusion of this study emphasizes the importance of good service quality management to improve tourist satisfaction. Managers are expected to further improve service quality (especially in the Physical Evidence dimension) and conduct tourist satisfaction surveys to find out which parts/dimensions need to be fixed and improved. Further authors can also use qualitative methods by interviewing related parties and broader dimensions so that the results obtained can be more detailed and extensive.

Keywords: Service Quality, Tourist Satisfaction, Garuda Wisnu Kencana

ABSTRAK

Garuda Wisnu Kencana, salah satu destinasi ikonik di Pulau Bali. Memiliki banyak sekali daya tarik wisata membuat GWK dikunjungi oleh banyak wisatawan. Namun, di tengah meningkatnya kunjungan wisatawan, tantangan utama yang dihadapi oleh pengelola tempat wisata ini adalah mempertahankan kualitas pelayanan dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Oleh sebab itu, tujuan penelitiannya ialah untuk mengetahui apakah dimensi–dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial dan simultan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali. Penelitian ini menerapkan metode kuantitatif, teknik pengumpulan data melalui observasi dan penyebaran kuesioner. Penelitian dilakukan selama sebulan. Hasil dari penelitian ini mengindikasikan bahwa pada uji T, hanya dimensi Bukti Fisik yang tidak berpengaruh secara parsial sedangkan 4 dimensi Kualitas Pelayanan lainnya seperti Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Sedangkan secara simultan/uji F, semua dimensi Kualitas Pelayanan secara bersama-sama berpengaruh signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Nilai R^2 sebesar 0,585 menunjukkan bahwa 58,5% variasi dalam kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh kelima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti, sementara sisanya 41,5% dipengaruhi oleh variabel lain di luar pengujian ini. Simpulan dari penelitian ini menegaskan pentingnya pengelolaan kualitas pelayanan yang baik untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Pengelola diharapkan dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan (terutama pada dimensi Bukti Fisik) dan melakukan survei kepuasan wisatawan agar mengetahui bagian/dimensi apa yang perlu diperbaiki dan ditingkatkan. Penulis selanjutnya juga dapat menggunakan metode kualitatif dengan mewawancarai pihak terkait dan dimensi yang lebih luas agar hasil yang di dapat bisa lebih detail dan luas.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Garuda Wisnu Kencana

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Sektor pariwisata merupakan salah satu bidang yang mengalami pertumbuhan pesat di banyak negara, termasuk Indonesia. Selain menjadi motor penggerak ekonomi, pariwisata juga berfungsi sebagai media untuk memperkenalkan budaya serta memperkuat identitas bangsa di kancah internasional. Menurut Ati dan rekan-rekannya (2024), industri pariwisata mencakup aktivitas yang dilakukan oleh negara maupun masyarakat dengan tujuan memperoleh keuntungan. Di Indonesia, pariwisata menjadi sektor krusial dalam pembangunan ekonomi, terutama di Bali yang telah lama dikenal sebagai destinasi wisata kelas dunia. Hal ini sejalan dengan pendapat Fitriana (dalam Endi & Prasetyo, 2021), yang menyebutkan bahwa beberapa tempat wisata unggulan di Indonesia yang kerap menjadi pilihan utama wisatawan mancanegara dan lokal meliputi Pulau Bali, Bunaken, serta Raja Ampat.

Pariwisata merupakan sektor penyumbang ekonomi terbesar di Bali, mencapai hingga 80% dari total pendapatan daerah. Sektor ini menyediakan sumber pendapatan yang signifikan melalui penerimaan pajak, tiket masuk ke objek wisata, dan konsumsi barang serta jasa oleh wisatawan. Sektor pariwisata menciptakan lapangan kerja di Bali, mulai dari pekerjaan di hotel, restoran,

pemandu wisata, hingga sektor transportasi. Hal ini membantu mengurangi pengangguran dan mendorong peningkatan keterampilan masyarakat lokal dalam bidang perhotelan, pelayanan, dan bahasa asing. Demi mendukung sektor pariwisata, Bali telah mengembangkan berbagai infrastruktur, seperti jalan, bandara internasional, dan fasilitas umum lainnya. Adanya pendapatan yang dihasilkan dari pariwisata, masyarakat Bali mendapatkan akses yang lebih baik ke pendidikan, kesehatan, dan layanan publik. Pemerintah daerah juga mampu memperbaiki kualitas pelayanan umum yang pada akhirnya meningkatkan kualitas hidup masyarakat lokal. Secara keseluruhan, pariwisata telah menjadi landasan bagi pembangunan ekonomi, sosial, dan budaya di Bali.

Garuda Wisnu Kencana (GWK), salah satu destinasi wisata yang memiliki peran penting dalam sektor pariwisata di Bali karena keunikan dan daya tarik budaya yang dimilikinya. Jika daya tarik wisata memenuhi kriteria pengembangan DTW, ia dapat menarik pengunjung. Kriteria ini mencakup hal-hal yang harus dilihat, hal-hal yang harus dilakukan, hal-hal yang harus dibeli, hal-hal yang harus disampaikan, dan apa yang harus dikatakan (Maryani dalam Wahyuni, 2020). GWK merupakan salah satu ikon pariwisata di Bali yang tidak hanya menawarkan keindahan arsitektur patung Garuda Wisnu yang megah, tetapi juga menyediakan berbagai fasilitas dan atraksi budaya yang mampu menarik wisatawan domestik maupun mancanegara. Berlokasi di Bukit Ungasan, GWK terkenal sebagai patung ikonik Dewa Wisnu yang sedang menunggangi

burung Garuda. Sebagai destinasi ikonik GWK memiliki banyak sekali wisatawan yang berkunjung setiap harinya. Hal tersebut diperkuat dengan pernyataan Sugiarto (2021) yang menyatakan bahwa daya tarik adalah faktor penting dalam pariwisata, karena hanya daya tarik yang dapat menarik pengunjung.

Selain sebagai daya tarik wisata, GWK juga berperan sebagai pusat budaya di mana pengunjung bisa belajar tentang kisah mitologi Hindu, khususnya legenda Dewa Wisnu dan Garuda yang diangkat dari teks-teks kuno. Berkaitan dengan kebudayaan hal ini didasari oleh penelitian Kirom, Sudarmiatin, dan Putra (dalam Parimo dan Ashartono, 2022), Wisatawan mempertimbangkan enam faktor saat memilih destinasi wisata: budaya, unik, promosi, keramahan, biaya, dan kualitas layanan. Mereka mengharapkan keindahan alam dan pengalaman budaya yang kuat di Bali. GWK mampu memenuhi ekspektasi ini dengan menyuguhkan pengetahuan tentang sejarah dan filosofi Hindu yang masih lestari di Bali. Hal inilah yang membuat banyak wisatawan ingin berkunjung ke GWK.

Namun, di tengah meningkatnya kunjungan wisatawan, tantangan utama yang dihadapi oleh pengelola tempat wisata ini adalah mempertahankan dan meningkatkan kepuasan wisatawan. Keberhasilan suatu destinasi pariwisata sangat bergantung pada kepuasan wisatawan. Menurut Alana & Putro (2020), tingkat kepuasan pengunjung yang datang ke suatu tempat wisata sangat

dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas dan layanan yang optimal. Ini terkait langsung dengan pengalaman pengunjung saat berada di lokasi. Jika pengunjung merasa puas, mereka lebih cenderung kembali atau merekomendasikan lokasi tersebut kepada orang lain, yang berdampak langsung pada reputasi dan kelangsungan industri pariwisata.

Reputasi ini penting karena menjadi daya tarik yang kuat bagi wisatawan lain yang mencari rekomendasi sebelum memutuskan tempat berlibur. Reputasi baik juga dapat meningkatkan daya saing destinasi tersebut dibandingkan dengan destinasi lain. Kepuasan wisatawan juga dapat mempengaruhi pengembangan produk wisata dan meningkatkan pendapatan ekonomi local. Wisatawan yang puas cenderung menghabiskan lebih banyak waktu dan uang di destinasi tersebut, baik untuk membeli oleh-oleh, makanan, maupun menggunakan fasilitas lainnya. Wisatawan yang puas juga lebih sadar untuk menjaga lingkungan dan menghormati budaya lokal. Ketika mereka merasa memiliki pengalaman yang berharga, wisatawan cenderung berkontribusi dalam menjaga kelestarian alam dan budaya destinasi tersebut, yang sangat penting untuk pariwisata berkelanjutan.

Kualitas pelayanan adalah salah satu penentu utama dalam kepuasan wisatawan karena langsung memengaruhi bagaimana mereka merasakan dan menikmati destinasi wisata. Pelayanan yang baik mencakup keramahan, kecepatan, dan ketepatan dari pihak pengelola maupun staf destinasi dalam

membantu wisatawan. Menurut Tjiptono dan Chandra (2011), Untuk membuat pengalaman wisata yang memuaskan, kualitas pelayanan sangat penting. Tingkat kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kelima dimensi ini. Konsep ini juga telah menjadi sorotan sejak tahun 1980-an, sebagaimana diperkuat oleh model kualitas pelayanan yang dikembangkan oleh Parasuraman pada tahun 1985. Model tersebut mengidentifikasi lima dimensi yang sama dan digunakan secara luas sebagai alat untuk mengevaluasi mutu layanan di berbagai perusahaan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan yang baik menciptakan kesan positif yang mendalam, membuat wisatawan merasa puas dan ingin kembali berkunjung. Hal ini penting bagi kesuksesan pariwisata jangka panjang. Wisatawan mengharapkan pelayanan yang tidak hanya sesuai dengan standar, tetapi juga melebihi ekspektasi mereka. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu memberikan perhatian khusus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan.

Industri pariwisata Bali mengalami persaingan yang ketat, dengan banyaknya destinasi wisata yang menawarkan pengalaman serupa dalam hal budaya, alam, dan fasilitas. Garuda Wisnu Kencana (GWK) Cultural Park sebagai salah satu destinasi ikonik di Bali, menghadapi tantangan besar untuk mempertahankan daya tariknya. Wisatawan modern memiliki ekspektasi tinggi terhadap kualitas pelayanan, dan ketidakpuasan dapat dengan cepat memicu mereka untuk beralih ke destinasi lain yang dianggap lebih memenuhi kebutuhan dan preferensi mereka. Adapun karena keunikannya, destinasi ini memiliki

wisatawan yang sangat banyak, selain itu dengan banyaknya wisatawan yang berkunjung dapat menyebabkan kondisi pelayanan dan lingkungan yang kadang berubah. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan menjadi faktor kunci yang dapat menentukan tingkat kepuasan wisatawan, dengan memastikan layanan yang berkualitas, GWK dapat meningkatkan nilai tambahnya di mata wisatawan dan menjadi pilihan utama di tengah persaingan ketat. Oleh karena itu, penelitian mengenai hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan di GWK menjadi sangat relevan dan penting,

Berdasarkan fenomena yang ada, penulis merumuskan masalah untuk meneliti dan memahami bagaimana pelayanan memengaruhi kepuasan wisatawan, pengelola GWK dapat mengidentifikasi aspek-aspek yang perlu ditingkatkan untuk mempertahankan posisinya sebagai destinasi wisata unggulan di Bali, meningkatkan pengalaman wisatawan, dan memperkuat daya saing di pasar pariwisata. Studi mengenai dampak kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di GWK Bali memiliki peranan penting untuk memahami sejauh mana pengunjung merasa puas terhadap layanan yang telah disediakan. Informasi ini sangat berguna sebagai dasar evaluasi bagi pihak pengelola dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan. Berdasarkan penjelasan latar belakang ini, penulis tertarik dengan judul “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali”.

1.2. Rumusan Masalah

1. Apakah dimensi – dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali ?
2. Apakah dimensi – dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali ?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui apakah dimensi–dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara parsial terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali.
2. Untuk mengetahui apakah dimensi–dimensi kualitas pelayanan berpengaruh secara simultan terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Garuda Wisnu Kencana Bali.

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini akan menambah wawasan dalam bidang ilmu manajemen pariwisata, khususnya dalam hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan wisatawan. Temuan penelitian ini bisa menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang meneliti hal serupa dalam konteks destinasi wisata lain. Mengkaji kualitas pelayanan di Garuda Wisnu Kencana (GWK) dapat memberikan manfaat, seperti kontribusi teori

kualitas pelayanan dan kepuasan konsumen, yang bermanfaat bagi peneliti di bidang manajemen pelayanan dan pariwisata.

1.4.2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini dapat digunakan oleh pengelola Garuda Wisnu Kencana untuk mengevaluasi dan meningkatkan aspek kualitas layanan yang diberikan kepada wisatawan, sehingga dapat meningkatkan kepuasan pengunjung mereka. Bagi pihak pengelola pariwisata lainnya, penelitian ini dapat menjadi acuan untuk merancang strategi peningkatan layanan yang berfokus pada pengalaman wisatawan. Informasi terkait faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan wisatawan dapat diimplementasikan dalam pengelolaan destinasi pariwisata lain. Penelitian ini bisa menjadi alat bagi GWK dan destinasi wisata lainnya di Bali untuk memperbaiki dan memperkuat daya saing mereka di industri pariwisata global dengan memberikan pelayanan berkualitas yang lebih baik.

1.5. Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah memahami pembahasan yang ada dalam artikel ilmiah ini, maka dengan adanya sistematika penulisan yang merupakan kerangka dan pedoman penulisan artikel ilmiah akan membantu pembaca dalam mengetahui pembahasan. Penulisan karya ini disusun dalam beberapa bab, yang secara sistematis mencakup aspek-aspek penting dari penelitian ini. Berikut merupakan sistematika penulisannya,

BAB 1 PENDAHULUAN

- 1.1 Latar Belakang
- 1.2 Rumusan masalah
- 1.3 Tujuan Penelitian
- 1.4 Manfaat Penelitian
- 1.5 Sistematika Penulisan Artikel Ilmiah

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

- 2.1 Kajian Literatur
- 2.2 Kajian Teori
- 2.3 Hipotesis
- 2.4 Tabel Definisi Operasional

BAB III METODE PENELITIAN

- 3.1. Jenis Penelitian
- 3.2. Tempat dan Waktu Penelitian
- 3.3. Populasi dan Sampel
- 3.4. Instrumen Penelitian
- 3.5. Teknik Pengumpulan Data
- 3.6. Uji Validitas dan Reliabilitas

3.7. Teknik Analisis Data

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil

4.2 Pembahasan

BAB V PENUTUP

5.1 Simpulan

5.2 Saran

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Penelitian yang dilakukan selama sebulan di Garuda Wisnu Kencana (GWK) Bali menunjukkan bahwa semua variabel dan dimensi memenuhi kriteria valid dan reliabel; data diolah menggunakan program SPSS versi 27, dan semuanya layak digunakan sebagai alat penelitian yang dapat dipercaya. Jadi, secara parsial/uji T, hanya dimensi Bukti Fisik yang tidak berpengaruh secara parsial, sedangkan empat dimensi lainnya dari kualitas pelayanan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Sebaliknya, secara bersamaan/uji F, semua dimensi kualitas pelayanan Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai R² sebesar 0,585 menunjukkan bahwa lima dimensi kualitas pelayanan yang diteliti dapat menyumbang 58,5% dari perbedaan kepuasan wisatawan, sementara 41,5% lainnya disebabkan oleh faktor di luar model ini. Hal ini menunjukkan bahwa kontribusi yang signifikan diberikan oleh kombinasi semua variabel independen dalam menentukan tingkat kepuasan wisatawan. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu fokus pada peningkatan aspek-aspek yang berpengaruh signifikan ini untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Hal ini dapat dilakukan melalui pelatihan staf, peningkatan sistem layanan, dan pengembangan program yang lebih responsif terhadap kebutuhan wisatawan. Hasil ini menegaskan pentingnya

pengelolaan pelayanan yang baik sehingga wisatawan lebih puas dan ingin kembali.

5.2. Saran

Berdasarkan hasil data dan observasi yang peneliti lakukan di Garuda Wisnu Kencana, terdapat beberapa saran yaitu sebagai berikut:

a. Bagi Pengelola Garuda Wisnu Kencana (GWK)

1. Lebih meningkatkan kualitas pelayanan dengan fokus pada peningkatan dimensi bukti fisik seperti fasilitas, bentuk bangunan. Dimensi kualitas pelayanan lain juga perlu ditingkatkan dengan memberikan pelatihan bagi staf untuk meningkatkan kemampuan dalam memberikan informasi yang akurat dan responsif terhadap kebutuhan wisatawan sangat penting.
2. Melakukan survei kepuasan secara berkala untuk mendapatkan umpan balik dari pengunjung sehingga dapat menyesuaikan layanan sesuai dengan harapan wisatawan.

b. Bagi Pemerintah

1. Pemerintah dapat meningkatkan infrastruktur di sekitar GWK, seperti akses jalan, transportasi umum, dan fasilitas umum lainnya untuk mendukung kenyamanan wisatawan.
2. Pemerintah juga dapat mendorong promosi yang lebih aktif untuk menarik lebih banyak wisatawan domestik dan internasional.

c. Peneliti Selanjutnya

1. Penelitian selanjutnya dapat dilakukan dengan memperluas cakupan lokasi dan variabel yang diteliti, serta membandingkan dengan destinasi wisata lain di Bali atau Indonesia untuk mendapatkan gambaran yang lebih luas.
2. Peneliti selanjutnya dapat menggunakan metode kualitatif seperti wawancara mendalam untuk mendapatkan pemahaman yang lebih dalam mengenai pengalaman wisatawan dan persepsi wisatawan terhadap kualitas pelayanan.

5.3. Keterbatasan Penelitian

1. Salah satu hambatan yang dihadapi penulis dalam proses penelitian adalah kesulitan dalam pengajuan surat izin kepada pihak GWK, yang memerlukan proses cukup panjang dan waktu tunggu yang lama hingga mendapatkan persetujuan. Hal ini menghambat kelancaran jadwal penelitian, khususnya dalam tahap pengumpulan data di lapangan serta membuat peneliti perlu mengeluarkan biaya lebih. Sebagai saran, diharapkan pihak terkait dapat menyediakan sistem atau prosedur perizinan yang lebih efisien dan transparan.
2. Hambatan lainnya yang dihadapi penulis adalah keterbatasan dalam memperoleh data kunjungan wisatawan secara lengkap dan akurat dari pihak GWK. Beberapa data yang dibutuhkan, seperti jumlah kunjungan harian atau bulanan, tidak tersedia atau tidak dapat diakses oleh penulis karena

keterbatasan informasi yang dibuka untuk umum. Hal ini menyulitkan dalam melakukan analisis yang lebih mendalam terkait tren kunjungan wisatawan. Oleh karena itu, disarankan agar pihak pengelola GWK dapat menyediakan data kunjungan secara terbuka dan terstruktur, baik melalui laporan rutin maupun platform digital, sehingga dapat mendukung keperluan penelitian dan pengambilan keputusan berbagai pihak.

DAFTAR PUSTAKA

- Agatha, MPN (2018). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Desa Wisata Organik Lombok Kulon, Kecamatan Wonosari, Kabupaten Bondowoso.*, repository.ub.ac.id, <http://repository.ub.ac.id/161423/>
- Aji, A. P. K. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PDAM Di Kelurahan Gentan Kecamatan Bendosari Kabupaten Sukoharjo* (Doctoral dissertation,
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan (Penataran)*, 5(2), 180-194.
- Amalia, N. M., Sucihatiningsih, D. W. P., & Santoso, J. T. B. (2020). Pengaruh Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan Dan Empati Terhadap Kepuasan Bumdes. *Business and Accounting Education Journal*, 1(2), 170-180.
- Andina, S. A., & Aliyah, I. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Dalam Mengunjungi Wisata Budaya Candi Borobudur. *Cakra Wisata*, 22(1).
- Anonim. 2009. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 Tentang Kepariwisata. Jakarta
- Arsi, A., & Herianto, H. (2021). Langkah-langkah Uji Validitas Dan Realibilitas Instrumen Dengan Menggunakan SPSS.
- Ati, N. D., Kusbandrijo, B., & Hartono, S. (2024). Peran Pemerintah Terhadap Pengembangan Industri Pariwisata Pantai Pasir Putih Kabupaten Belu Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad). *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 4(04), 136-153.
- Daffa, K. Van, & Ratnasari, I. (2022). Pengaruh Citra Destinasi dan Promosi Terhadap Kepuasan Wisatawan di Puncak Sempur Kabupaten Karawang. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 8(1), 362–372.

- Dewi, S. K., & Sudaryanto, A. (2020). Validitas dan Reliabilitas Kuisiometer Pengetahuan, Sikap dan Perilaku. Prosiding Seminar Nasional Keperawatan Universitas Muhammadiyah Surakarta, 73-79.
- Endi, F., & Prasetyo, D. (2021). Keputusan Wisatawan Prancis Berlibur Ke Bali Pada Era New Normal. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 15(47), 45-54.
- Erinsyah, M. F., Sasmito, G. W., Wibowo, D. S., & Bakti, V. K. (2024). Sistem Evaluasi Pada Aplikasi Akademik Menggunakan Metode Skala Likert Dan Algoritma Naïve Bayes. *Komputa: Jurnal Ilmiah Komputer dan Informatika*, 13(1), 74-82.
- Firmansyah, D. (2022). Teknik pengambilan sampel umum dalam metodologi penelitian: Literature review. *Jurnal Ilmiah Pendidikan Holistik (JIPH)*, 1(2), 85-114.
- Goeldner, C., & Ritchie, J. R. (2003). *Tourism Principles, Practices and Philosophies*. New Jersey: John Wiley & Sons.
- Hartoyo, G. A. (2019). *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan (Survei pada Pengunjung Domestik di Garuda Wisnu Kencana Cultural Park Bali)* (Doctoral dissertation, Universitas Brawijaya).
- Haryanto, E., Nurjanah, S., & Kartikasari, R. (2020). Tingkat Kepuasan Pasien Poli Gigi Puskesmas Sawah Lega Cicalengka Kabupaten Bandung. *Jurnal Ilmiah JKA (Jurnal Kesehatan Aeromedika)*, 6(1), 39-47.
- Hidayati, Ernayati. 2010. Analisis Kualitas Pelayanan dan Pengaruhnya terhadap Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Manajemen*, (2) 2: pp: 81-90.
- Husin, C., Sabar, L. A., Rumahorbo, J. S., Sulistyono, V. S., & Nasution, N. A. (2024). Pengaruh Keandalan (Reliability) Terhadap Kepuasan Pelanggan (Customer Satisfaction) Pada Bisnis Transportasi Online GRAB (Studi Kasus Mahasiswa Manajemen Universitas Negeri Medan). *Musyitari: Neraca Manajemen, Akuntansi, dan Ekonomi*, 5(8), 108-118.
- Koro, M. S. A. A., Sutomo, M., & Farid, F. (2019). Pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan bengkel cahaya terang di Bungku Tengah. *Jurnal Ilmu Manajemen Universitas Tadulako (JIMUT)*, 5(3), 251-264.
- Kotler, P. 2000. *Marketing Management*. Millenium Edition. NJ: Pearson.
- Lontoh, J. K., Tumbel, A. L., & Kawet, R. C. (2020). Pemanfaatan Media Sosial Sebagai Strategi Promosi Bagi Pengembangan Pemasaran Wisata Danau Linow Di Kota Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 8(4).

- Lubis, A. S., & Andayani, N. R. (2017). Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Sucofindo Batam. *Journal of Business Administration*,1(2), 86-97.
- Noorrahman, M. F., & Sairin, M. (2023). ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5475-5481.
- Octaviani, N (2013). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Kafe Kopi Miring Semarang. *Jurnal Ekonomi Manajemen*, core.ac.uk, <https://core.ac.uk/download/pdf/35374152.pdf>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V.A. Berry, L.L. (1985). A conceptual model of service quality and its implications for future research. *Journal of Marketing*, Vol. 49 No. 10, pp. 41-50.
- Parimo, J. F. K., & Ashartono, R. (2022). House Of Raminten Sebagai Daya Tarik Wisata Kuliner Cerminan Budaya Asli Yogyakarta. *Kepariwisata: Jurnal Ilmiah*, 16(138), 137-145.
- Paulina, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Administrasi Pernikahan Dikantor Urusan Agama Kecamatan Paringin Selatan Kabupaten Balangan. *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), 5431-5439.
- Pramesti, D. S., Febriana, F., & Halim, D. K. (2024). Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Acara Jamuan Makan Malam G20 Indonesia Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali ke Garuda Wisnu Kencana, Bali. *TOURISM: Jurnal Travel, Hospitality, Culture, Destination, and MICE*, 7(1), 1-13.
- Puspasari, H., & Puspita, W. (2022). Uji validitas dan reliabilitas instrumen penelitian tingkat pengetahuan dan sikap mahasiswa terhadap pemilihan suplemen kesehatan dalam menghadapi covid-19. *Jurnal Kesehatan*, 13(1), 65-71.
- Rahmawati, dan Wahyu Subadi. 2020. “Kualitas Pelayanan Masyarakat Dilihat Dari Aspek Tangible (Berwujud) Dalam Rangka Meningkatkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Desa Muara Langon Kecamatan Muara Komam Kabupaten Paser.” *JAPB* 3(2):1042–56.
- Rambat, L. (2001). Manajemen Pemasaran Jasa teori dan praktik. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Sanjaya, I. W. K., Astina, M. A., Muliadisa, I. K., Asmawih, A., & Purnamasari, M. (2023). Analisis Variabel Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance, Empathy Pada Departemen Front Office Guna Peningkatan Kepuasan Pelanggan di Harris Hotel Denpasar. *Jurnal Manajemen Dirgantara*, 16(1), 213-220.

- Sari, M., & Asmendri, A. (2020). Penelitian kepustakaan (library research) dalam penelitian pendidikan IPA. *Natural Science*, 6(1), 41-53.
- Sayekti, F., Purnama, Y. I., Wijayanti, L. E., Yogyakarta, U. T., Yogyakarta, U. T., Yogyakarta, U. T., & Pelanggan, K. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan Pemakai Layanan Jasa pada Instansi Pemerintah. In *The 2nd Widyagama National Conference on Economics and Business (WNCEB 2021)*, Wnceb (pp. 162-173).
- Setiawan, Z., Yendri, O., Kusuma, B. A., Ishak, R. P., Boari, Y., Paddiyatu, N., & Kartika, T. (2023). *Buku Ajar Perencanaan Dan Pengembangan Pariwisata*. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.
- Sihotang, A. M., & Sukaatmadja, I. P. G. (2021). the Role of Tourism Attraction Mediate the Effect of Service Quality on the Revisit Intention At Garuda Wisnu Kencana (GWK) Bali. *American Journal of Humanities and Social Sciences Research (AJHSSR)*, 5(3), 323-332.
- Sudiarta, I. N., Wirawan, P. E., Astina, I. N. G., & Dewi, I. G. A. M. (2022). Kualitas layanan dan destinasi wisata terhadap kepuasan wisatawan untuk mengunjungi kembali desa wisata. *Journal Of Management And Bussines (JOMB)*, 4(1), 508-526.
- Sugiarto, E. (2021). Pengantar Ekowisata (pp. 12) Khitah Publishing.
- Sugiono, S., Noerdjanah, N., & Wahyu, A. (2020). Uji validitas dan reliabilitas alat ukur SG posture evaluation. *Jurnal Keterampilan Fisik*, 5(1), 55-61.
- Sugiyono, Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (Bandung: CV. Alfabeta, 2019), Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif Dan R&D (CV. Alfabeta)
- Sugiyono. (2015). Metode Penelitian Manajemen. Bandung: CV Alfabeta
- Suryadharma, I. W. W., & Nurcahya, I. K. (2012). Pengaruh kualitas pelayanan pada kepuasan pelanggan hotel Bintang Pesona di Denpasar Timur. *Sumber*, 167, 296-372.
- Suwandi, E, F H Imansyah, and H Dasril, 'Analisis Tingkat Kepuasan Menggunakan Skala Likert Pada Layanan Speedy Yang Bermigrasi Ke Indihome', *Journal of Electrical Engineering, Energy, and Information Technology*, 7.1, pp. 77–85
- Swastha, Basu dan Ibnu Sukotjo. 2002. Pengantar Bisnis Modern, Edisi ketiga. Yogyakarta: Liberty.

- Syahroni, M. I. (2022). Prosedur penelitian kuantitatif. *EJurnal Al Musthafa*, 2(3), 43-56.
- Syofian, M., & Gazali, N. (2021). Kajian literatur: Dampak covid-19 terhadap pendidikan jasmani. *Journal of Sport Education (JOPE)*, 3(2), 93-102.
- Tjiptono, F., & Gregorius, C. (2011). *Service, Quality, & Satisfaction*, (Ed.3). Yogyakarta: ANDI.0 Universitas Muhammadiyah Surakarta).
- Undang Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataaan, Departemen Kebudayaan dan Pariwisata Republik Indonesia.
- Wahyuni, S. (2021). Analisis Pola Daya Tarik Wisata Berdasarkan Potensi Sumberdaya (*Supply*) Sebagai Aset Dan Daya Tarik Di Daerah Istimewa Yogyakarta. *Kepariwisataaan: Jurnal Ilmiah*, 14(13), 13-22.
- Website Resmi ICOMOS. <http://www.icomosictc.org/> (diakses Februari, 2012) Yoeti, O. A. 2007. *Perencanaan dan Pengembangan Pariwisata*. Jakarta: PT. Pradnya Paramitha.
- Wesnawa, I. G. A. (2022). Pengembangan pariwisata perdesaan Bali: Integrasi potensi, kearifan lokal dan ekonomi kreatif. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Humaniora*, 11(1), 149-160.
- Yam, J. H., & Taufik, R. (2021). Hipotesis penelitian kuantitatif. *Perspektif: Jurnal Ilmu Administrasi*, 3(2), 96-102.