

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
DI WISATA SEJARAH MUSEUM SANDI YOGYAKARTA**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan Sebagai Persyaratan Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh:

Nama : Edeline Ade Cantik Putri Djevieh
NIM : 205885
Jurusan : Pariwisata
Jenjang : Strata Satu/S-1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2025

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
DI WISATA SEJARAH MUSEUM SANDI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Edeline Ade Cantik Putri Djeviah

205885

ABSTRAK

Tujuan studi ini tidak lain yaitu mengidentifikasi bentuk pengaruh dari kualitas sebuah penawaran layanan dan fasilitas akan tingkat kepuasan wisatawan Museum Sandi Yogyakarta. Museum Sandi mewakili destinasi wisata bersejarah dan edukatif, menawarkan berbagai informasi mengenai sejarah persandian Indonesia. Kepuasan wisatawan menjadi komponen penting yang mana menjadi indikator pencapaian museum ketika menarik pengunjung baru serta mempertahankan yang lalu. Peneliti menerapkan metode survei, yaitu dengan responden mengisi kuesioner yang dibagikan. Data semuanya dianalisis dengan memanfaatkan teori regresi linier berganda guna menemukan koneksi di antara variabel dependen (tingkat kepuasan wisatawan) dan independen (kualitas layanan serta fasilitas). Hasil penelitian membuktikan bahwa baik kualitas layanan (X1) maupun fasilitas (X2) menghasilkan pengaruh secara signifikan secara positif akan tingkat kepuasan wisatawan (Y). Kualitas layanan yang ramah, informatif, dan responsif, hingga fasilitas yang nyaman dan layak, terbukti meningkatkan tingkat kepuasan wisatawan. Secara keseluruhan, peneliti menyimpulkan peningkatan kualitas layanan (X1) dan fasilitas (X2) di Museum Sandi Yogyakarta dapat meningkatkan kepuasan wisatawan (Y), yang secara berkala dapat menaikkan jumlah kunjungan dan reputasi museum tersebut.

Kata Kunci: kualitas layanan, fasilitas, kepuasan wisatawan, Museum Sandi Yogyakarta, regresi linier berganda.

**ANALISIS KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS
TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN
DI WISATA SEJARAH MUSEUM SANDI YOGYAKARTA**

Disusun Oleh:

Edeline Ade Cantik Putri Djevieh

205885

ABSTRACT

The present study's focal point is fundamentally intended to explore the effect of service and facilities on regards of satisfaction of Museum Sandi Yogyakarta's visitors. Museum Sandi is an educational historical tourist destination that offers numerous insights regarding the background of Indonesian coding. Tourist satisfaction acts as a crucial role in determining the effectiveness of museum's ability to appeal to new visitors and retaining the returning ones. Researcher applies a survey method, where respondents are instructed to fill in questionnaires. Each datum was parsed by applying multiple linear regression to unearth the causal resonance between independent variables (service quality, facilities) and dependent variable (tourist experience level). The results mentioned that both service quality (X1) and facilities (X2) contribute a significant positive influence on tourist satisfaction (Y). Friendly, informative, and responsive service quality, as well as adequate and comfortable facilities are proven to boost the level of visitors' satisfaction. Overall, this study concludes that improving service quality (X1) and facilities (X2) at Museum Sandi Yogyakarta can increase tourist satisfaction (Y), which eventually increases levels of visits and museum's reputation.

Keywords: service quality, facilities, tourist satisfaction, Museum Sandi Yogyakarta, multiple linear regression.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Yogyakarta tergolong satu entitas dari sekian banyak destinasi pariwisata utama di negeri Indonesia yang terkenal dengan kekayaan budaya, keindahan alam, dan keramahan warganya. Sebagai kota tertua di Indonesia, Yogyakarta memiliki sejarah panjang dan warisan budaya yang kaya. Menurut Muljadi & Warman (2019), Pariwisata merujuk pada aktivitas perjalanan yang dilakukan oleh kelompok ataupun per orang dengan tujuan berlibur, memperluas wawasan, atau menikmati keistimewaan suatu destinasi dalam kurun waktu tertentu. Sebagai kota yang kaya akan budaya, Yogyakarta menyuguhkan beragam pesona wisata yang khas dan bervariasi.

Pitana dan Diarta (2020) menyatakan daya tarik dari sebuah wisata meliputi berbagai hal; mencakup ciri khas, keindahan, serta nilai penting baik yang berasal dari alam, budaya warisan nenek moyang, maupun hasil ciptaan manusia yang mendorong wisatawan untuk melakukan perjalanan ke suatu tempat. Seperti salah satu ikon wisata paling terkenal di Yogyakarta, kawasan Malioboro, dikenal sebagai pusat keramaian dan aktivitas budaya. Sepanjang jalan ini, wisatawan dapat menikmati suasana pasar tradisional, menyaksikan berbagai pertunjukan seni, serta mencicipi beragam kuliner khas Yogyakarta.

Selain itu, Yogyakarta juga dipenuhi tempat-tempat penuh sejarah yang layak dikunjungi, seperti Kraton Ngayogyakarta Hadiningrat, Taman Sari, Benteng Vredeburg, dan museum-museum. Bagi para pecinta alam, Yogyakarta menawarkan keindahan Gunung Merapi, sebuah gunung berapi aktif yang menjadi ikon kota ini. Kota Yogyakarta juga terkenal dengan keragaman budaya dan kesenian yang dimilikinya. Beberapa kesenian khas Yogyakarta yang populer di antaranya adalah wayang kulit, tari klasik, gamelan, batik, dan seni kriya. Berbagai festival budaya dan kesenian kerap diselenggarakan di Yogyakarta, seperti Jogja Java Carnival dan Festival Kesenian Yogyakarta. Yogyakarta dikenal sebagai kota yang memiliki kekayaan budaya, nilai sejarah, serta pesona alam yang memukau. Keberagaman daya tarik wisata yang dimilikinya membuat kota ini dinobatkan sebagai salah satu destinasi wisata terfavorit di Indonesia.

Menurut Spillane (2020), wisata sejarah adalah jenis pariwisata yang memanfaatkan aset sejarah seperti bangunan, monumen, situs, kawasan, tradisi dan budaya sebagai daya tarik utama dan motivasi bagi wisatawan untuk mengunjunginya dengan tujuan mempelajari, menikmati, dan mengapresiasi peninggalan sejarah tersebut. Wisata sejarah merupakan salah satu jenis wisata yang mengajak para pengunjungnya untuk mempelajari dan menghargai warisan sejarah dan budaya suatu daerah atau negara. Yogyakarta, yang dikenal akan kekayaan sejarah dan budayanya, menyajikan beragam destinasi wisata bernuansa historis yang layak untuk

dijelajahi. Contoh destinasi wisata sejarah berlokasi di tengah Kota Yogyakarta yakni Museum Sandi.

Museum yang membahas tentang kriptografi atau persandian masih sangat jarang ditemukan di dunia. Namun, beberapa negara memiliki museum khusus atau bagian tertentu dalam museum yang menampilkan sejarah kode rahasia dan enkripsi. Beberapa Museum Sandi terkenal di dunia yakni :

1. National Cryptologic Museum (Maryland, Amerika Serikat)
2. Bletchley Park (Milton Keynes, Inggris)
3. German Spy Museum (Berlin, Jerman)
4. Museum of Communication (Bern, Swiss)
5. Musée des Arts et Métiers (Paris, Prancis)
6. Museum Sandi (Yogyakarta, Indonesia)

Meskipun tidak semua negara memiliki museum yang secara khusus membahas kriptografi, banyak museum militer, teknologi, maupun intelijen yang menyimpan koleksi terkait sejarah dan perkembangan sistem persandian. Museum Sandi di Yogyakarta menempati posisi eksklusif sebagai satu-satunya entitas di Kawasan Asia subregional Tenggara yang secara khusus didedikasikan untuk mendokumentasikan dan menyajikan perjalanan sejarah serta perkembangan ilmu kriptografi.

Museum Sandi Yogyakarta merupakan sebuah museum yang bertempat di Jl. Faridan M. Noto No.21, Kotabaru, Kec.

Gondokusuman, Yogyakarta. Museum Sandi tersebut bertanggung jawab dalam pengelolaan dan pelestarian warisan sejarah terkait sandi dan kriptografi di Indonesia. Museum ini terhitung sebagai tempat menarik untuk dikunjungi oleh para pencinta sejarah dan kriptografi. Dengan mengusung konsep yang bersifat unik dan edukatif, Museum Sandi mampu mengunggah daya pikat tersendiri bagi wisatawan, mulai dari domestik hingga mancanegara. Adapun data jumlah kunjungan wisatawan tertera sebagaimana terilustrasikan:

Tabel 1.1 Data Kunjungan Wisatawan di Museum Sandi

Wisatawan	2022	2023	Total
Domestik	10.774	19.728	30.502
Mancanegara	21	19	40
Total	10.795	19.747	30.542

(Sumber : Museum Sandi Yogyakarta, 2024)

Didirikan pada tahun 2009, Museum Sandi Yogyakarta merupakan museum pertama di Indonesia yang mengkhususkan diri pada perkembangan sandi dan kriptografi. Dalam konteks museum, layanan dan fasilitas menjadi sangat penting dalam rangka menyusun momen bermakna dan menarik bagi individu yang hadir. Berdasarkan hasil penelitian Amalia et al. (2020), ditunjukkan adanya korelasi positif antara kualitas layanan-fasilitas akan tingkat kepuasan wisatawan. Hal tersebut menyatakan bahwa peningkatan dalam kualitas layanan maupun fasilitas berpotensi melahirkan suatu dampak yang mendorong meningkatnya rasa puas yang dialami wisatawan.

Layanan wisatawan terdefiniskan sebagai bentuk pelayanan yang disediakan oleh perusahaan jasa pariwisata guna memenuhi kebutuhan

wisatawan selama masa perjalanan wisata, meliputi transportasi, akomodasi, atraksi wisata, pemandu wisata, dan segala bentuk jasa pendukung lainnya (Suwena & Widyatmaja, 2020). Museum Sandi menyediakan layanan tur pemandu bagi pengunjung yang ingin memperoleh pemahaman lebih terkait koleksi yang dipamerkan serta sejarah perkembangan persandian dan layanan informasi bagi pengunjung yang memiliki minat khusus atau pertanyaan lebih lanjut tentang kriptografi atau sejarah sandi.

Menurut Suwena dan Widyatmaja (2020), fasilitas pariwisata mencakup seluruh sarana yang dimanfaatkan wisatawan, baik secara tidak langsung ataupun langsung, selama melakukan aktivitas perjalanan wisata. Museum Sandi menawarkan berbagai fasilitas yang mendukung kenyamanan pengunjung selama berkunjung. Salah satunya adalah musala yang nyaman bagi umat Muslim untuk melaksanakan ibadah salat, dilengkapi dengan prasarana berwudu yang memadai. Selain itu, museum ini memiliki aula terbuka yang diperuntukkan kepada masyarakat umum—digunakan sebagai tempat acara dan kegiatan. Bagi pengunjung yang ingin menambah wawasan, Museum Sandi juga menyediakan perpustakaan dengan koleksi buku yang beragam. Tersedia pula ruang komunitas yang dapat dimanfaatkan oleh umum atau komunitas yang ingin mengadakan acara. Gazebo yang nyaman juga tersedia di area luar gedung, menjadi tempat bersantai bagi pengunjung yang ingin beristirahat atau ngobrol setelah berkeliling museum. Fasilitas tambahan yang tersedia meliputi toilet

dengan standar kebersihan yang terjaga serta layanan Wi-Fi gratis, sehingga pengunjung tetap mendapatkan akses internet selama di lingkungan museum.

Kepuasan wisatawan akan mutu fasilitas dan layanan sebuah museum mempresentasikan dimensi yang focal sehingga patut diperhatikan. Kepuasan wisatawan akan dua hal tadi berperan sebagai faktor utama untuk menjaga keberlanjutan museum yangmana mendukung daya tarik wisata. Adanya wisatawan yang memperoleh rasa puas cenderung akan melakukan kunjungan berulang dan membentuk promosi yang menjangkau kalangan meluas (Suwena & Widyatmaja, 2020).

Sebab itu, pengelola museum harus turut bermain andil dalam meningkatkan kualitas layanan serta fasilitas yang diberikan agar dapat memenuhi kepuasan wisatawan. Dikatakan akan membawa manfaat jangka panjang bagi museum, industri pariwisata, serta pelestarian warisan budaya dan sejarah. Dengan suasana yang nyaman dan edukatif, Museum Sandi Yogyakarta menjadi destinasi unggulan yang tidak boleh dilewatkan para wisatawan yang haus akan mempelajari sejarah dan perkembangan sandi secara lebih mendalam. Pengalaman unik yang ditawarkan museum ini akan membuat para wisatawan memiliki perspektif baru tentang pentingnya keamanan informasi dan bagaimana sandi telah memainkan peran penting dalam sejarah peradaban manusia.

Sehubungan dengan latar belakang masalah yang sebelumnya dibahas, artikel ilmiah ini mengangkat topik utama “ANALISIS

KUALITAS LAYANAN DAN FASILITAS TERHADAP TINGKAT KEPUASAN WISATAWAN DI WISATA SEJARAH MUSEUM SANDI YOGYAKARTA,” untuk diteliti secara rinci.

1.2. Rumusan Masalah

Peneliti memiliki tujuan mengkaji beberapa permasalahan utama, yaitu:

1. Apakah kualitas layanan memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta?
2. Apakah fasilitas memengaruhi tingkat kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta?
3. Apakah dijumpai pengaruh gabungan antara kualitas layanan dan fasilitas akan kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta?

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun fokus dari studi ini diantaranya :

1. Menganalisis pengaruh dari kualitas layanan akan tingkat kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta.
2. Mengetahui sejauh mana fasilitas memengaruhi kepuasan pengunjung di Museum Sandi Yogyakarta.
3. Mengkaji pengaruh gabungan antara kualitas layanan dan fasilitas terhadap tingkat kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Peneliti

- a. Mencukupi bagian dari persyaratan akademik guna memperoleh titel Sarjana di Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarukmo.
- b. Memperoleh wawasan mengenai dampak kualitas tingkat layanan dan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung Museum Sandi Yogyakarta sebagai objek wisata sejarah.
- c. Memperkaya pengalaman dalam menerapkan metode penelitian kuantitatif bidang pariwisata.

2. Bagi Masyarakat

- a. Temuan peneliti di studi ini berpotensi menjadi sumber pengetahuan tambahan bagi masyarakat yang memilih Museum Sandi Yogyakarta sebagai salah satu destinasi wisata saat berkunjung ke Yogyakarta.

3. Bagi Pengelola Wisata

- a. Dapat menjadi landasan pertimbangan bagi pihak manajemen museum dalam menata strategi peningkatan fasilitas - pelayanan guna meningkatkan kepuasan pengunjung.

4. Bagi Pembaca/Akademisi

- a. Temuan penelitian mampu memperkaya perkembangan ranah ilmiah dalam memahami peran layanan dan fasilitas dalam membentuk pengalaman wisatawan, khususnya di museum bersejarah.

1.5. Sistematika Penulisan

BAB I PENDAHULUAN

Fokus ke penjabaran konteks penelitian, meliputi latar belakang permasalahan, identifikasi permasalahan, pertanyaan penelitian, serta tujuan hingga manfaat studi. Bagian ini menjadi dasar untuk memahami urgensi dan ruang lingkup kajian.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Menyajikan sintesis literatur terdahulu (seperti skripsi, jurnal, atau laporan penelitian) yang relevan dengan topik. Selain itu, dibahas teori-teori pendukung untuk menganalisis variabel penelitian. Bab ini ditutup dengan perumusan hipotesis sebagai proposisi awal yang akan diuji secara empiris.

BAB III METODE PENELITIAN

Bagian berikut mencakup:

1. Desain penelitian (jenis studi, pendekatan).
2. Lokasi dan periode penelitian.
3. Populasi, sampel, dan teknik pengoleksian sampel.
4. Instrumen pengumpulan data.
5. Metode analisis data (termasuk uji validitas, reliabilitas, dan teknik statistik).

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Memaparkan temuan output analisis dari olahan data, interpretasi terhadap hasil tersebut, serta pembahasan yang mengaitkan temuan dengan rumusan masalah dan hipotesis. Analisis dilakukan untuk menjawab pertanyaan penelitian dan menguji konsistensi teori dengan fakta empiris.

BAB V PENUTUP

Bagian berikut memuat intisari akhir terkait seluruh temuan penelitian, cakupan terbatas studi, beserta masukan/anjuran praktis bagi pemangku kepentingan maupun pengembangan penelitian selanjutnya.

BAB V

PENUTUP

5.1. Simpulan

Berlandaskan hasil observasi dan analisis data di bab sebelumnya, peneliti menarik kesimpulan:

1. Kualitas layanan memainkan posisi penting dalam naik/turunnya kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta. Maka, hipotesis dengan argumen kualitas layanan memberikan pengaruh ke kepuasan wisatawan dapat diterima.
2. Fasilitas juga berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta. Maka, hipotesis dengan argument fasilitas berkontribusi terhadap tingkat kepuasan wisatawan dinyatakan benar.
3. Secara simultan, kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh besar ke kepuasan wisatawan di Museum Sandi Yogyakarta. Dengan demikian, hipotesis yang menyebutkan bahwa kedua variabel tersebut secara bersama-sama memengaruhi kepuasan wisatawan dapat dibuktikan kebenarannya.

5.2. Saran

Berdasarkan temuan di lapangan, masih ada sejumlah keterbatasan dalam pelaksanaan penelitian ini sehingga dibutuhkan berbagai perbaikan ke depannya. Adapun usul yang ingin dibagikan dalam studi ini:

1. Bagi Pengelola Objek Wisata Museum Sandi

a. Disarankan untuk meningkatkan responsivitas dan kejelasan dalam menangani pertanyaan maupun keluhan dari pengunjung, baik secara tatap muka di tempat maupun media sosial. Hal ini diasumsikan dapat meningkatkan kepuasan pengunjung dengan menciptakan kesan bahwa mereka didengar dan dihargai.

b. Penting untuk menjaga kebersihan seluruh area museum, termasuk ruang pameran, toilet, dan area umum lainnya. Selain itu, perawatan berkala terhadap fasilitas seperti AC, pencahayaan, dan properti museum juga perlu diperhatikan agar semua fasilitas tetap berfungsi optimal dan mendukung kenyamanan pengunjung.

2. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian di tahun sesudahnya disarankan memperluas cakupan dengan meneliti variabel tambahan yang relevan, seperti promosi destinasi wisata, citra tempat wisata, atau motivasi wisatawan. Penambahan jumlah responden juga diharapkan dapat meningkatkan akurasi data serta mencerminkan persepsi wisatawan secara lebih luas. Dengan pendekatan yang lebih mendalam, hasil penelitian akan memberikan wawasan yang lebih kaya dan aplikatif dalam merumuskan strategi pengembangan sektor pariwisata, khususnya bagi pelaku usaha di bidang jasa wisata.

DAFTAR PUSTAKA

- Alana, PR, & Putro, TA (2020). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek*. Jurnal Penelitian Manajemen Terapan
- Apriani, D., Sari, M. W., Apsari, N. C., Suriadhi, B., & Saputri, G. E. (2022). *Analisis Pengaruh Jumlah Obyek Wisata, Tingkat Hunian Hotel dan Jumlah Wisatawan Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Sektor Pariwisata Kabupaten Banyuwangi*. Jurnal Ilmiah Riset Akuntansi, 11(02).
- Berry, L.L. (2020). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Bramwell, B., & Lane, B. (2021). *Tourism Planning: A Sustainable Development Approach*. Channel View Publications.
- Creswell, J. W. (2020). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches (5th ed.)*. SAGE Publications.
- Ghozali, I. (2019). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Halim, J. J. (2023). Pengaruh Fasilitas dan Harga terhadap Kepuasan Pengunjung (Study Kasus pada Camp Kobes). *Keizai*, 4(1), 44-51.
- Kotler, P., Bowen, J. T., Makens, J. C., & Baloglu, S. (2019). *"Marketing for Hospitality and Tourism"*. Pearson.
- Larasati, D. A. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di desa wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132-142.
- Machi, L. A., & McEvoy, B. T. (2020). *The Literature Review: Six Steps to Success (4th ed.)*. Thousand Oaks, CA: Corwin Press.
- Madjowo, L. F., Sulistyowati, R., & Wicaksono, A. (2023). *Pengaruh Kualitas Layanan dan Persepsi Harga terhadap Kepuasan Konsumen serta Dampaknya pada Loyalitas Konsumen*. Jurnal Ilmu Manajemen, 11(1), 43-54.
- Megawati Runtu, N., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. (2023). Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas terhadap daya saing objek wisata pulau tiga desa pasir putih kabupaten bolaang mongondow. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 11(4), 633-641.
- Muljadi, A. J., & Warman, A. (2019). *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Nurmala, N., Sullaida, S., & Damanhur, D. (2022). Pengaruh Fasilitas Wisata, Daya Tarik Wisata Dan Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Pantai

Ujong Blang Lhokseumawe. *E-Mabis: Jurnal Ekonomi Manajemen Dan Bisnis*, 23(2), 73-78.

- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (2020). *"Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations"*. The Free Press.
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. (2020). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ratnawati, R., & Aulia, P (2020). *Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya*. *eProceedings*, .telkomuniversity.ac.id.
- Santoso, Sugeng, & Asim Asim. "Pengaruh Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Dunia Air Tawar Taman Mini Indonesia Indah." *Jurnal Administrasi Dan Manajemen* 10.2 (2020): 112-116.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill-Building Approach*. John Wiley & Sons.
- Sidik, R. P., Darna, N., & Setiawan, I. (2022). *Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan p Larasati*, D. A. (2022). *Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di desa wisata wanurejo kabupaten magelang*. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142. *engunjung(Studi kasus pada pengunjung objek wisata citumang pandangan)*.
- Spillane, J.J. (2020). *Pariwisata Indonesia*. Yogyakarta: Kanisius.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. W. (2019). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sumayang dalam C. Fanggidae (Ed.). (2020). *"Manajemen Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya"*. Jakarta: Salemba Empat.
- Suwena, I. K., & Widyatmaja, I. G. N. (2020). *Pengetahuan Pariwisata*. Denpasar: Pustaka Larasan.
- Suyatno, R., & Hastuti, MASW (2022). *PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUNG (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang*. *Jurnal Edueco*, jurnal.peko.uniba-bpn.ac.id.
- Taning, N. P., Masyhudi, L., Hulfa, I., Idrus, S., & Martayadi, U. (2022). *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Destinasi Wisata Alam Aik Nyet Desa Buwun Sejati*. *Journal of Responsible Tourism*, 2(2), 379-392.

- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2020). *Service Management & Terapan*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Vuspita, V (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Kaliban Hotel.*, repository.upbatam.ac.id.
- Wulandari, A., Cakranegara, P. A., Widjajanti, W. W., & Vergara, A. Y. L. (2022). Pengaruh fasilitas wisata, kualitas pelayanan dan promosi terhadap kepuasan wisatawan di Kabupaten Pesisir Selatan. *Fair Value: Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Keuangan*, 4(11), 5339-5344.