

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI GOA HAWANG KABUPATEN
MALUKU TENGGARA**

ARTIKEL ILMIAH

Disiapkan sebagai Persyaratan untuk Memperoleh Gelar Sarjana Pariwisata



Disusun Oleh :

Nama : Edowardus Brain Reyaan
NIM : 216544
Program Studi : Pariwisata
Jenjang : Strata-Satu / S1

SEKOLAH TINGGI PARIWISATA AMBARRUKMO YOGYAKARTA

2025

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI GOA HAWANG KABUPATEN
MALUKU TENGGARA**

Edowardus Brain Reyaan

216544

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence of facilities and service quality on tourist satisfaction in Hawang Cave, Southeast Maluku Regency. Using a quantitative approach, data were collected through questionnaires distributed to 95 respondents who were visitors to Hawang Cave. The results of the analysis showed that adequate facilities, such as road access, clean toilets, and sufficient parking spaces, contributed significantly to tourist comfort and satisfaction. In addition, good service quality, which includes staff friendliness and responsiveness, has also been shown to increase visitor satisfaction. Regression tests showed that both facilities and service quality had a significant positive effect on tourist satisfaction, with significance values of each below 0.05. This study concludes that effective management of these two aspects is essential to improving tourist experience and encouraging repeat visits. Therefore, Hawang Cave managers are advised to continue to improve facilities and improve service quality in order to create a more satisfying tourist experience, as well as support sustainable tourism growth in the area.

Keywords: *Facilities, Service Quality, Tourist Satisfaction, Hawang Cave, Tourism, Southeast Maluku.*

**PENGARUH FASILITAS DAN PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
WISATAWAN DI GOA HAWANG KABUPATEN
MALUKU TENGGARA**

Edowardus Brain Reyaan

216544

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang, Kabupaten Maluku Tenggara. Dengan menggunakan pendekatan kuantitatif, data dikumpulkan melalui kuesioner yang disebarakan kepada 95 responden yang merupakan pengunjung Goa Hawang. Hasil analisis menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, seperti akses jalan, toilet bersih, dan tempat parkir yang cukup, berkontribusi signifikan terhadap kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Selain itu, kualitas pelayanan yang baik, yang mencakup keramahan dan responsivitas staf, juga terbukti meningkatkan kepuasan pengunjung. Uji regresi menunjukkan bahwa baik fasilitas maupun kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan, dengan nilai signifikansi masing-masing di bawah 0,05. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pengelolaan yang efektif dari kedua aspek ini sangat penting untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendorong kunjungan ulang. Oleh karena itu, pengelola Goa Hawang disarankan untuk terus memperbaiki fasilitas dan meningkatkan kualitas pelayanan guna menciptakan pengalaman wisata yang lebih memuaskan, serta mendukung pertumbuhan pariwisata yang berkelanjutan di daerah tersebut.

Kata Kunci: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Wisatawan, Goa Hawang, Pariwisata, Maluku Tenggara.

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pariwisata merupakan suatu perjalanan yang dilakukan untuk sementara waktu yang diselenggarakan dari suatu tempat ke tempat lain dengan maksud bukan untuk berusaha ataupun untuk mencari nafkah di tempat yang dikunjungi, tetapi semata-mata hanya untuk menikmati perjalanan bertamasya dan berekreasi atau memenuhi keinginan yang beraneka ragam (Azizah, 2022). Dalam konteks ini, pariwisata melibatkan interaksi antara wisatawan, penyedia jasa pariwisata, pemerintah daerah, masyarakat lokal, dan lingkungan sekitar yang terlibat dalam menarik dan melayani wisatawan.

Kepuasan wisatawan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Jika kinerja produk atau jasa lebih rendah dari yang diharapkan, wisatawan akan merasa tidak puas. Sebaliknya, jika kinerja sesuai atau melebihi harapan, wisatawan akan merasa puas atau sangat puas. Pengukuran kepuasan wisatawan perlu dilakukan mengingat tingkat persaingan yang semakin meningkat di sektor pariwisata dan harapan konsumen yang terus berubah dari waktu ke waktu. Kepuasan wisatawan merupakan fungsi dari harapan dan kinerja yang dirasakan. Sementara jika dilihat dari sisi strategis, kualitas merupakan segala sesuatu yang mampu memenuhi kebutuhan konsumen (Septianing & Farida, 2021).

Menurut Lupiyoadi (2020), ada lima faktor utama yang perlu diperhatikan dalam kaitannya dengan kepuasan pelanggan yaitu kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga, dan biaya. Dalam konteks wisata Goa Hawang,

faktor-faktor ini menjadi sangat relevan mengingat karakteristik destinasi wisata alam yang membutuhkan pengelolaan fasilitas dan pelayanan yang optimal.

Kabupaten Maluku Tenggara memiliki berbagai potensi wisata yang menarik, salah satunya adalah Goa Hawang yang menjadi destinasi wisata unggulan di daerah tersebut. Sebagai penyedia tempat wisata, pengelola Goa Hawang perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, terutama dari segi fasilitas dan pelayanan yang disediakan. Fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan. Seperti yang dikemukakan oleh Kusumadewi (2022), agar wisatawan yang berkunjung dapat melakukan suatu kegiatan yang berguna untuk memberikan perasaan senang, bahagia, dan rileks, diperlukan fasilitas rekreasi baik itu arena bermain ataupun tempat makan sehingga mampu membuat wisatawan betah untuk berlama-lama di lokasi wisata.

Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga menjadi faktor penting dalam menciptakan kepuasan wisatawan. Kualitas pelayanan adalah tindakan yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan menyebabkan kepemilikan sesuatu. Pelayanan yang baik dapat membuat wisatawan merasa dihargai dan nyaman selama berwisata, yang pada akhirnya dapat mendorong mereka untuk berkunjung kembali dan merekomendasikan destinasi tersebut kepada orang lain (Cesariana et al., 2022). Dalam konteks Goa Hawang, kualitas pelayanan menjadi faktor krusial

mengingat karakteristik goa yang memerlukan panduan dan pengamanan khusus bagi pengunjung.

Goa Hawang, dengan keunikan formasi geologisnya, memiliki potensi besar untuk menjadi destinasi wisata unggulan di Kabupaten Maluku Tenggara. Maka dari itu Pengembangan infrastruktur sangat penting untuk dilakukan karena hal tersebut merupakan salah satu langkah awal untuk menarik wisatawan berkunjung ke objek wisata Dalam konteks Goa Hawang, pengembangan infrastruktur mencakup akses jalan, penerangan, sistem keamanan, dan fasilitas pendukung lainnya yang dapat meningkatkan kenyamanan dan keamanan pengunjung.





Gambar 1 Ulasan Wisatawan Goa Hawang
Sumber: Google Maps

Latar Belakang penelitian ini berangkat dari Ulasan Wisatawan yang berkunjung ke Goa Hawang dan pengamatan Peneliti bahwa sektor pariwisata di Maluku Tenggara, khususnya destinasi Goa Hawang, memiliki potensi besar sebagai daya Tarik wisata. Namun, optimalisasi potensi tersebut perlu didukung dengan fasilitas dan pelayanan yang memadai untuk meningkatkan kepuasan wisatawan. Tetapi dalam hal ini goa hawang sendiri belum mempunyai fasilitas dan pelayanan yang memadai sehingga kepuasan wisatawan belum cukup terpenuhi. Sebagai penyedia tempat wisata, pengelola Goa Hawang perlu memperhatikan berbagai aspek yang dapat mempengaruhi kepuasan pengunjung, terutama dari segi fasilitas dan pelayanan yang belum memadai di goa hawang kabupaten Maluku Tenggara.

Penelitian ini berfokus untuk meneliti pengaruh Fasilitas dan Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara dengan mengacu pada dua variabel independen yaitu fasilitas dan pelayanan, serta satu variabel dependen yaitu kepuasan wisatawan.

2. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. Apakah ada terdapat pengaruh signifikan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara?
2. Apakah terdapat pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara?
3. Apakah ada pengaruh fasilitas dan pelayanan secara simultan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara?

3. Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang.
2. Mengetahui pengaruh pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang.
3. Mengetahui pengaruh fasilitas dan pelayanan secara Bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan secara keseluruhan di Goa Hawang.

4. Manfaat Penelitian

1. **Manfaat bagi Akademisi:** Penelitian ini dapat menjadi referensi dalam studi pariwisata, khususnya yang berkaitan dengan fasilitas dan pelayanan wisata.
2. **Manfaat bagi Pemerintah:** Hasil penelitian dapat membantu pemerintah daerah dalam merumuskan kebijakan pengembangan pariwisata di Kabupaten Maluku Tenggara.

3. **Manfaat bagi Komunitas:** Penelitian ini dapat mendukung pengembangan ekonomi lokal dan mendorong kesadaran akan pentingnya pelestarian lingkungan di kawasan wisata.
4. **Manfaat bagi Bisnis:** Temuan penelitian dapat memberikan wawasan bagi pengelola dalam meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan untuk mencapai kepuasan wisatawan yang lebih tinggi.

5. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan adalah suatu metode atau cara penulisan proposal yang terstruktur dan sistematis, yang dirancang untuk mengoptimalkan ide dalam proposal penelitian. Penting untuk memperhatikan sistematika penulisan agar karya tulis yang dihasilkan dapat terstruktur dengan baik dan tersusun secara sistematis. Dalam menyusun Artikel Ilmiah ini, adapun sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I PENDAHULUAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang latar belakang, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

BAB II KAJIAN LITERATUR DAN KAJIAN TEORI

Dalam bab ini penulis membahas tentang kajian literatur, kajian teori, hipotesis dan kerangka berpikir.

BAB III METODE PENELITIAN

Dalam bab ini penulis membahas tentang pendekatan dan jenis penelitian, Lokasi penelitian, populasi dan sample, jadwal penelitian, teknik pengumpulan data, dan uji Validitas dan Reliabilitas data.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Berdasarkan rumusan masalah dan hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini, terkait dengan judul yang telah dilakukan mengenai “Pengaruh Fasilitas Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara” dalam penelitian ini, dengan jumlah responden yang digunakan adalah 95 responden dengan rumus perhitungan menggunakan rumus slovin dengan Tingkat kesalahan 10%. Maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang. Hal ini dibuktikan dengan nilai t hitung (3,649) > t tabel (1,987) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,294 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada fasilitas akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,294 satuan. Hasil ini mengindikasikan bahwa semakin baik fasilitas yang disediakan di Goa Hawang, maka semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.
2. Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang. Hal ini ditunjukkan oleh nilai t hitung (4,235) > t tabel (1,987) dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Koefisien regresi sebesar 0,297 menunjukkan bahwa setiap peningkatan satu satuan pada kualitas pelayanan akan meningkatkan kepuasan wisatawan sebesar 0,297 satuan.

Kualitas pelayanan menjadi faktor yang sedikit lebih dominan dibandingkan fasilitas dalam mempengaruhi kepuasan wisatawan di Goa Hawang.

3. Fasilitas dan kualitas pelayanan secara simultan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Goa Hawang. Hal ini dibuktikan oleh nilai F hitung (49,842) > F tabel (3,09) dengan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Nilai koefisien determinasi (R^2) sebesar 0,520 menunjukkan bahwa 52% variasi kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel fasilitas dan kualitas pelayanan secara bersama-sama, sedangkan 48% sisanya dipengaruhi oleh faktor-faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.
- Untuk Profil Pengunjung Dari data hasil penelitian berkaitan dengan profil pengunjung dapat disimpulkan yang mengunjungi Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara adalah perempuan dewasa muda yang berasal dari daerah sekitarnya, mengunjungi tempat tersebut untuk liburan, dan memiliki frekuensi kunjungan yang relatif tinggi. Informasi ini dapat digunakan sebagai acuan untuk meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan di Goa Hawang Kabupaten Maluku Tenggara.

5.2 Saran

Berdasarkan penelitian di atas berikut beberapa saran yang dapat di ajukan:

5.2.1 Saran Praktis

1. Bagi Pengelola Destinasi Goa Hawang
 - a. Melakukan peningkatan kualitas dan kuantitas fasilitas dasar seperti toilet, tempat parkir, dan tempat ibadah yang bersih dan terawat.

- b. Mengembangkan fasilitas pendukung seperti tempat makan dan toko souvenir yang menjual produk khas lokal untuk meningkatkan pengalaman wisatawan dan mendukung ekonomi masyarakat setempat.
- c. Meningkatkan aksesibilitas dengan memperbaiki jalan akses, menyediakan rambu penunjuk arah yang jelas, dan memastikan fasilitas dapat digunakan oleh semua kalangan termasuk penyandang disabilitas.
- d. Melaksanakan program pelatihan bagi staf dan pemandu wisata untuk meningkatkan kualitas pelayanan, terutama dalam aspek responsivitas dan empati terhadap kebutuhan wisatawan.
- e. Mengembangkan sistem pengelolaan pengunjung yang efektif untuk mencegah kepadatan dan menjaga keberlanjutan destinasi.

2. Bagi Pemerintah Daerah Kabupaten Maluku Tenggara

- a. Mengalokasikan anggaran yang memadai untuk pengembangan infrastruktur pariwisata di Goa Hawang.
- b. Menyusun regulasi dan standar pelayanan minimal untuk destinasi wisata di wilayah Maluku Tenggara.
- c. Mendukung program pelatihan dan pengembangan kapasitas bagi pengelola dan masyarakat lokal yang terlibat dalam kegiatan pariwisata.

- d. Mempromosikan Goa Hawang sebagai destinasi wisata unggulan melalui berbagai media dan kegiatan promosi pariwisata nasional maupun internasional.
- e. Memfasilitasi kolaborasi antara berbagai pemangku kepentingan (stakeholders) dalam pengembangan pariwisata berkelanjutan di Maluku Tenggara.

5.2.2 Saran Akademis

1. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a. Memperluas lingkup penelitian dengan menambahkan variabel lain seperti atraksi wisata, citra destinasi, atau aksesibilitas yang mungkin mempengaruhi kepuasan wisatawan.
- b. Melakukan penelitian komparatif antara Goa Hawang dengan destinasi wisata sejenis di Maluku Tenggara atau wilayah lain untuk mendapatkan pemahaman yang lebih komprehensif.
- c. Menggunakan pendekatan metode campuran (mixed method) yang menggabungkan analisis kuantitatif dan kualitatif untuk memperoleh hasil yang lebih mendalam.
- d. Melakukan penelitian longitudinal untuk melihat perubahan tingkat kepuasan wisatawan seiring dengan pengembangan destinasi.

- e. Mengkaji aspek keberlanjutan pariwisata di Goa Hawang dengan mempertimbangkan dampak ekonomi, sosial, dan lingkungan terhadap masyarakat lokal.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, T., & Firdaus, T. (2020). Pengaruh Kualitas Atribut Produk Pariwisata Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Ke Kabupaten Sumedang. *Journal of Tourism Destination and Attraction*, 8(1), 33-42.
- Alyani, A. F., Fajri, K., & Riyanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Alamendah. *Journal of Tourism and Creativity*, 6(1), 41-52.
- Andriana, D. (2021). Pengaruh Atraksi dan Amenitas Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Pariwisata*.
- Antoni, et al. (2021). Pemanfaatan Teknologi Informasi dalam Pelayanan Publik.
- Atiqaha, A. N., & Prakasita, D. (2021). Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Minat Wisatawan Berkunjung Ke Museum Sonobudoyo Daerah Istimewa Yogyakarta. *Journal of Tourism Studies*, 4(2), 117-128.
- Azizah, N. (2022). [Referensi tentang definisi pariwisata].
- Azmi, M., Zulkifli, M., & Rahman, A. (2023). Metode Penelitian dan Kajian Literatur: Pendekatan Praktis dalam Penelitian Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Hospitalitas*, 5(2), 123-135.
- Cesariana, et al. (2022). [Referensi tentang pelayanan yang baik dalam konteks wisata].
- Cong, L. C., & Dam, D. X. (2017). Factors affecting European tourists' satisfaction in Nha Trang city: Perceptions of destination quality. *International Journal of Tourism Cities*, 3(4), 350-362.
- Darcy, S., & Dickson, T. J. (2009). A whole-of-life approach to tourism: The case for accessible tourism experiences. *Journal of Hospitality and Tourism Management*, 16(1), 32-44.
- Echtner, C. M., & Ritchie, J. R. B. (2003). The meaning and measurement of destination image. *Journal of Tourism Studies*, 14(1), 37-48.
- Ghozali, I. (2013). Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 21. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Gujarati, D. (2003). *Basic Econometrics* (4th ed.). New York: McGraw-Hill.
- Hair, J. F., Black, W. C., Babin, B. J., & Anderson, R. E. (2021). *Multivariate Data Analysis* (8th ed.). Cengage Learning.
- Hanif, A. (2016). Pengaruh Citra Destinasi terhadap Kepuasan Wisatawan serta Implikasinya terhadap Loyalitas Wisatawan. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Bisnis*, 7(1), 15-23.

- Hasanah, H. (2017). Teknik-Teknik Observasi (Sebuah Alternatif Metode Pengumpulan Data Kualitatif Ilmu-ilmu Sosial). *Jurnal at-Taqaddum*, 8(1), 21-46.
- Hidayat, R., & Firmansyah, A. (2024). Pengelolaan Fasilitas Destinasi Wisata dalam Era Digital: Strategi dan Implementasi. *Jurnal Pariwisata Indonesia*, 9(1), 45-58.
- Ilham, M., & Edriana, P. (2019). Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan yang Berkunjung ke Destinasi Wisata Kota Batu. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 72(1), 157-167.
- Keith, T. Z. (2019). *Multiple Regression and Beyond: An Introduction to Multiple Regression and Structural Equation Modeling* (3rd ed.). Routledge.
- Kozak, M. (2003). Measuring tourist satisfaction with multiple destination attributes. *Tourism Analysis*, 7(3-4), 229-240.
- Kriyantono, R. (2020). *Teknik Praktis Riset Komunikasi Kuantitatif dan Kualitatif*. Jakarta: Prenada Media.
- Kusumadewi. (2022). [Referensi tentang fasilitas rekreasi untuk wisatawan].
- Lupiyoadi. (2020). [Referensi tentang lima faktor kepuasan pelanggan].
- Malhotra, N. K., Nunan, D., & Birks, D. F. (2023). *Marketing Research: An Applied Approach* (6th ed.). Pearson.
- Middleton, V. T. C. (2001). *Marketing in travel and tourism* (3rd ed.). Oxford: Butterworth-Heinemann.
- Mohajan, H. K. (2021). Quantitative Research: A Successful Investigation in Natural and Social Sciences. *Journal of Economic Development, Environment and People*, 10(1), 52-79.
- Mulyana, H., & Lesmana, A. C. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Keraton Kasepuhan Cirebon. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 4(2), 137-148.
- Murphy, P., Pritchard, M. P., & Smith, B. (2000). The destination product and its impact on traveller perceptions. *Tourism Management*, 21(1), 43-52.
- Nurbaeti, Amrullah, Asmaniati, F., & Osman, I. E. (2022). Pengaruh Atraksi Wisata dan Harga Terhadap Kepuasan yang Berdampak pada Minat Kunjung Wisatawan Taman Mini Indonesia Indah (TMII), Jakarta. *Journal of Tourism and Management Research*, 5(2), 112-124.
- Paramitha, A., Darmawan, E., & Susanto, P. (2023). Pengaruh fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung pada destinasi wisata alam. *Jurnal Pariwisata dan Hospitality*, 15(2), 45-58.

- Paramitha, D., Kencana, I. P., & Muttaqin, L. (2023). Peran Fasilitas Wisata dalam Meningkatkan Daya Saing Destinasi Pariwisata. *Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 28(1), 122-135.
- Pratama, S., Wibowo, L. A., & Hendrayati, H. (2024). Dampak Kepuasan Wisatawan terhadap Loyalitas dan Sustainability Destinasi Wisata. *Journal of Tourism Economics and Policy*, 8(1), 55-67.
- Priambudi, R. R., Alvianna, S., Estikowati, & Hidayatullah, S. (2021). Dampak Atraksi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Yang Berkunjung Di Batu Love Garden Kota Batu Jawa Timur. *Journal of Tourism and Hospitality Management*, 4(1), 93-104.
- Putri, A. S., & Santoso, B. (2024). Kualitas Pelayanan dalam Industri Pariwisata: Strategi Membangun Loyalitas Wisatawan di Era Digital. *Jurnal Manajemen Hospitaliti*, 7(1), 67-79.
- Rachman, A., & Suryani, T. (2022). Analisis kualitas fasilitas dan pelayanan dalam pengelolaan destinasi wisata. *Jurnal Manajemen Pariwisata*, 8(3), 112-126.
- Rachman, D., & Suryani, E. (2022). Fasilitas Wisata sebagai Faktor Penentu Citra Destinasi: Studi Kasus pada Destinasi Wisata Alam. *Jurnal Ilmiah Pariwisata dan Perhotelan*, 13(2), 114-128.
- Rahman, A., Susanto, E., & Purnomo, D. (2023). Perkembangan Konsep Kualitas Pelayanan dalam Industri Pariwisata Indonesia. *Jurnal Hospitaliti dan Pariwisata*, 6(1), 18-29.
- Salsabila, S., & Nathalia, T. C. (2023). Pengaruh Atraksi Wisata Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Taman Mini Indonesia Indah Pasca Revitalisasi. *Journal of Tourism Research*, 6(2), 144-156.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2020). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (8th ed.). John Wiley & Sons.
- Sekaran, U., & Bougie, R. (2022). *Research Methods for Business: A Skill Building Approach* (9th ed.). John Wiley & Sons.
- Septianing, & Farida. (2021). [Referensi tentang kepuasan wisatawan dan kualitas].
- Setyawan, A. I., Sendra, I. M., & Sudana, I. P. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Pramuwisata Lokal Terhadap Kepuasan Wisatawan Mancanegara Di Candi Prambanan. *Journal of Tourism Studies*, 3(1), 56-68.
- Sugiyono. (2006). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

- Suhartapa. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. *Journal of Tourism Management*, 5(1), 87-99.
- Taherdoost, H. (2023). Measurement and Scaling Techniques in Research Methodology: Questionnaire Design and Analysis. *International Journal of Academic Research in Management*, 12(1), 16-30.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management: Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Utami, A. R., & Farida. (2020). Kualitas Pelayanan, Kepuasan dan Loyalitas Wisatawan Pengguna Perahu Motor Kayu ke Pulau Untung Jawa Kepulauan Seribu Jakarta. *Journal of Tourism and Travel Research*, 3(2), 78-90.
- Wijaya, H., & Nugraha, B. (2023). Membangun Kepuasan Wisatawan melalui Pendekatan Holistik dalam Manajemen Destinasi Wisata. *Jurnal Manajemen Hospitaliti dan Pariwisata*, 10(2), 213-227.
- Wooldridge, J. M. (2020). *Introductory Econometrics: A Modern Approach* (7th ed.). Cengage Learning.