

Tourist Attraction, Service Facilities and Consumer Convenience on Tourist Satisfaction Visiting Belimbing Kuok Island Tourism Village, Kampar Regency.

Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan dan Kenyamanan Konsumen Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten Kampar

Lisa Tinaria^{*1}, Yuyu Kusdiana²

^{1,2} Manajemen, STIE Mahaputra Riau, Indonesia.

Article Info

Submitted:

12/12/2022

Accepted:

29/12/2022

Approved:

07/02/2023

Published:

07/02/2023.

ABSTRAK

Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Riau dengan luas wilayah 11.289,28 km². Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh daya tarik wisata, fasilitas pelayanan dan kenyamanan konsumen terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten Kampar. Populasi penelitian ini ialah seluruh wisatawan pulau Belimbing Kuok, dengan sampel sebanyak 100 orang melalui rumus slovin dengan teknik accidental sampling. Penelitian ini berbentuk kuantitatif dengan metode regresi linear berganda dan menggunakan program SPSS. Hasil Uji T dan Uji F menunjukkan bahwa masing - masing variabel ataupun secara bersamaan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten Kampar Hasil uji R Square sebesar 53,9% sementara sisanya 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak digunakan pada penelitian ini. Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. dalam hal ruang lingkup yang kecil. Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk melakukan penelitian dengan menambah variabel lain yang digunakan.

Kata Kunci: Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan, Kenyamanan Konsumen dan Kepuasan Wisatawan.

ABSTRACT

Kampar Regency is one of the regencies in Riau Province with an area of 11,289.28 km². The purpose of this study was to determine the effect of tourist attraction, service facilities and consumer convenience on the satisfaction of tourists visiting the Pulau Belimbing Kuok Tourism Village, Kampar Regency. The population of this study were all Belimbing Kuok island tourists, with a sample of 100 people using the slovin formula with accidental sampling technique. This research is in quantitative form with multiple linear regression methods and uses the SPSS program. The results of the T test and F test show that each variable or simultaneously has an influence on the satisfaction of tourists visiting the Belimbing Kuok Island Tourism Village, Kampar Regency. The R Square test results are 53.9% while the remaining 46.1% is influenced by other variables that are not used in this study. This research still has limitations. in terms of small scope. For future researchers, the authors suggest conducting research by adding other variables used.

Keywords: Tourist Attraction, Service Facilities, Consumer Convenience and Tourist Satisfaction.

PENDAHULUAN

Kabupaten Kampar merupakan salah satu kabupaten di Provinsi Riau dengan luas wilayah 11.289,28 km². Banyak sekali panorama dan keindahan alam, adat dan budaya serta peninggalan sejarah di Kabupaten Kampar Provinsi Riau yang salah satu tujuan wisata oleh para wisatawan lokal

dan mancanegara. Seperti Candi Muara Takus, Air Terjun Gulomo yang berada di XIII Koto Kampar ataupun Bukit Naang di Bangkinang. Diantara tempat wisata yang paling banyak memiliki destinasi dan potensi wisata yaitu Desa Wisata Pulau Belimbing yang terletak di XIII Koto Kampar. Di Desa Wisata Pulau Belimbing terdapat objek wisata

* Correspondence Address

E-mail: lisatinaria@gmail.com

Rumah Lontiok, Museum Kandil Kemilau Emas, Agrowisata Kebun Jeruk, Agrowisata Kebun Jambu, Rumah Makan Ikan Bakar Kopic dan Tepian Sungai. Tidak hanya itu saja Desa Wisata Pulau Belimbing juga memiliki tradisi budaya yang masih dilestarikan oleh masyarakat setempat hingga saat ini, seperti Manggelek Tebu, Makan Bakela dan Balimau Kasai.

Mengingat semakin banyaknya objek wisata yang ditawarkan kabupaten – kabupaten lainnya yang terdapat di Riau, membuat pemerintah Kabupaten Kampar untuk menempatkan orientasi pada kepuasan wisatawan baik lokal maupun mancanegara terutama dalam memperhatikan daya tarik wisata, fasilitas pelayanan, kenyamanan konsumen terhadap objek – objek wisata tersebut. Banyak hal yang harus di perhatikan oleh penyedia jasa objek wisata di bawah naungan pemerintah Kabupaten Kampar untuk memberikan tingkat kepuasan kepada wisatawan diantaranya menciptakan daya tarik wisatawan untuk berkunjung, fasilitas pelayanan dan juga kenyamanan wisatawan pada saat berkunjung.

Cakupan komponen suatu destinasi pariwisata diantaranya objek dan daya tarik wisata, aksesibilitas, amenities (fasilitas penunjang wisata), fasilitas pendukung, dan kelembagaan (Sunaryo, 2013). Schermerhorn (1993) dalam Soegoto (2010), berpendapat bahwa pada dasarnya tujuan dari suatu organisasi bisnis adalah memproduksi barang atau jasa yang memuaskan kebutuhan pelanggannya. Dengan kata lain perusahaan berusaha untuk menciptakan para pelanggan yang merasa puas. Untuk dapat menciptakan para pelanggan yang merasa puas, manajemen perusahaan harus mengetahui hal – hal yang menyebabkan terciptanya kepuasan pelanggan.

Hasil penelitian Apriliyanti, et. al. (2020), menyebutkan bahwa daya tarik wisata dan destinasi berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan variabel sarana wisata tidak berpengaruh langsung terhadap kepuasan wisatawan. Sangkaeng dan Sem (2015), menyebutkan dari hasil penelitian mereka bahwa pelayanan objek wisata berpengaruh terhadap kepuasan.

Penelitian yang dilakukan oleh Susetyarini & Masjhoer (2018), Yulita, R. (2023), peningkatan kualitas fasilitas wisata diharapkan sejalan dengan meningkatnya kepuasan wisatawan yang berkunjung ke suatu destinasi wisata, dimana kepuasan wisatawan adalah salah satu tolak ukur keberhasilan suatu daya tarik wisata. Penelitian Stevianus (2014) dan Sulistiyana, et. al. (2015), menunjukkan bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fanggidae dan Maria (2020), menyatakan bahwa kualitas fasilitas wisata yang ada di Pantai Lasiana masih dibawa harapan wisatawan dan wisatawan merasa kurang puas dengan fasilitas wisata yang ada di Pantai Lasiana. Penelitian yang dilakukan oleh Aprilia, et. al. (2017), mengemukakan bahwa kepuasan konsumen (wisatawan) akan tercapai jika pengelola memperhatikan dan melakukan dengan baik faktor daya tarik wisata, fasilitas pelayanan dan kenyamanan konsumen. Hadi (2016) salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan pengunjung, adalah aspek pelayanan dalam mengelola tempat wisata demi memberi kesan yang nyaman bagi pengunjungnya.

TINJAUAN PUSTAKA

Kepuasan Wisatawan

Dalam konteks pariwisata kepuasan wisatawan menurut Utama (2016: 189) adalah pengukuran yang dilakukan secara simultan (overall satisfaction), karena pariwisata itu sendiri merupakan satu kesatuan produk yang terpadu dan memiliki keterkaitan antara semua faktor pemuas.

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap hasil suatu produk dan harapan-harapannya (Payangan: 2014). Pelanggan yang puas akan menjadi pionir atau penentu untuk kontinuitas berlangsungnya suatu bisnis jasa. Syarat dalam menentukan tingkat kepuasan pelanggan diketahui dari: (1) Adanya sikap senang; (2) Sering berkunjung; (3) Memberitahu temannya; (4) Memberikan solusi atas apa yang dirasakan atas pelayanannya.

Daya Tarik Wisata

Unsur pembentuk pengalaman wisatawan yang utama adalah adanya daya tarik dari suatu tempat atau lokasi (Muljadi, 2012). Suryadana dan Octavia (2015), menjelaskan bahwa daya tarik wisata merupakan salah satu faktor kebutuhan dan keinginan wisatawan dalam memilih destinasi. Kebutuhan dan keinginan wisatawan tersebut merupakan hal yang mendasari dan membentuk preferensi wisatawan. Preferensi wisatawan itu sendiri adalah keinginan atau minat wisatawan yang merupakan cerminan dari nilai-nilai dalam menentukan pilihan yang kemudian menggunakan harapannya menjadi standar atau acuan yang akan mengarah pada proses pencarian bentuk-bentuk kepuasan dan kesenangan.

Menurut Arjana (2019), daya tarik wisata disuatu daerah atau negara ditimbulkan oleh unsur - unsur geografi yang timbul karena proses alami dan proses budayawi. Pendapat Richards dan Wilson dalam Andina dan Istijabatul (2021), bahwa daya tarik wisata budaya yang terlibat dalam lingkungan pasar yang sangat kompetitif karena dalam hal pengadaanya untuk pasar pariwisata budaya semakin dibanjiri dengan daya tarik baru, rute budaya dan pusat warisan dan di dalam hal permintaannya terdapat permintaan yang cepat berubah dari pelanggan.

Fasilitas Pelayanan

Utama (2016) berpendapat bahwa fasilitas merupakan semua fasilitas utama maupun dasar yang memungkinkan sarana kepariwisataan dapat hidup dan berkembang dalam rangka memberikan pelayanan kepada para wisatawan. kemudian indikator fasilitas. Muljadi dan Warman (2014), menjelaskan fasilitas merupakan perusahaan -perusahaan yang memberikan pelayanan baik secara langsung maupun tidak langsung kepada wisatawan yang harus tersedia di suatu destinasi agar perjalanan wisata yang dilakukan oleh wisatawan dapat memberikan kepuasan sesuai yang diharapkan wisatawan.

Fasilitas wisata merupakan sarana yang bertujuan untuk melayani dan mempermudah kegiatan atau aktivitas pengunjung atau wisatawan yang

dilakukannya untuk mendapat pengalaman rekreasi (Marpaung, 2002 dalam Fanggidae dan Maria, 2020). Kalebos (2016), menyatakan bahwa wisatawan yang puas terhadap pelayanan maka akan cenderung kembali dan mengajak kerabat atau yang lainnya. Andina dan Istijabatul (2021), mengemukakan bahwa keberadaan fasilitas merupakan hal yang sangat dibutuhkan wisatawan selama berada di daerah tujuan wisata. Ravichandran (2010), bahwa semakin tinggi pelayanan maka tingkat kepuasan akan semakin tinggi. Kualitas pelayanan juga terkait dengan penyediaan fasilitas. Penyediaan fasilitas yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas, akan mempengaruhi kepuasan wisatawan dan minat kunjungan wisatawan selanjutnya.

Kenyaman Konsumen

Sanders dan McCormick (1993) dalam Hutama (2015), menyatakan kenyamanan merupakan suatu kondisi perasaan dan sangat tergantung pada orang yang mengalami situasi tersebut. Kita tidak dapat mengetahui tingkat kenyamanan yang dirasakan orang lain secara langsung atau dengan observasi melainkan harus menanyakan langsung pada orang tersebut mengenai seberapa nyaman diri mereka, biasanya dengan menggunakan istilah - istilah seperti agak tidak nyaman, mengganggu, sangat tidak nyaman, atau mengkhawatirkan.

Menurut Marcelina, et. al (2018), kenyamanan wisatawan merupakan hal penting yang perlu diperhatikan oleh pengelola kawasan wisata. Kenyamanan dalam penggunaan fasilitas berada dalam kategori cukup karena jumlah, kondisi fisik dan kebersihannya sudah sesuai dengan kebutuhan wisatawan. Kenyamanan merupakan kebutuhan pengunjung atau wisatawan yang disediakan oleh objek liburan yang erat terikat dengan keinginan wisatawan untuk relaksasi (Sembiring, 2020).

METODE

Penelitian kuantitatif ini dilakukan pada Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten Kampar pada destinasi Rumah Lontiok, Rumah Makan Ikan Bakar Kopiek, Museum Kandil Kemilau Emas, Miso Dewi

dan Tepian Sungai Kampar Pulau Belimbing, dengan populasi ialah wisatawan yang berkunjung ke objek penelitian sebanyak 4.644 orang, dengan sampel sebanyak 100 responden melalui metode purposive sampling dan dengan menggunakan teknik *accidental sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel berdasarkan kebetulan, maksudnya responden yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti (Sugiyono, 2015).

Data dianalisis dengan menggunakan regresi linier berganda. Analisis linier berganda akan dilakukan bila jumlah variabel independennya minimal 2 (Sugiyono, 2017). Uji hipotesis yang digunakan adalah uji T (Uji Parsial) yang bertujuan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dengan asumsi variabel lainnya adalah konstan. Uji F (Uji

Simultan), di gunakan untuk mengetahui seberapa variabel independen secara bersama – sama berpengaruh terhadap variabel dependen. Terakhir dengan melakukan Uji Koefisien Determinan (R^2), semakin tinggi koefisien determinasi semakin tinggi kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi perubahan pada variabel bergantungnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Regresi Linier Berganda

Dependent Variable: Kepuasan Konsumen. Berdasarkan tabel 1, maka persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + b_3X_3 + e$$

$$Y = 2,204 + 0,343X_1 + 0,120X_2 + 0,215X_3 + e$$

Tabel 1: Analisis Regresi Linier Berganda

	Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
1	(Constant)	2,204	1,041	-	2,116	,037
	Daya Tarik Wisata	0,343	0,088	0,392	3,877	0,000
	Fasilitas Pelayanan	0,120	0,036	0,235	3,346	0,001
	Kenyamanan Konsumen	0,215	0,070	0,309	3,067	0,003

Hasil Uji T

Hasil uji T, menunjukkan bahwa daya tarik wisata, t-hitung (3,877). t-tabel (1,985) dan sig (0,000) < 0,05. Artinya daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisata yang berkunjung di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten

Kampar. Semakin baik baik daya tarik wisata yang diberikan maka wisatawan yang berkunjung semakin puas. Witt (1994) dalam Rozak (2012), mengemukakan bahwa daya tarik tempat tujuan wisata merupakan motivasi utama bagi wisatawan untuk melakukan kunjungan wisata.

Tabel 2: Hasil Uji Hipotesis Secara Parsial (Uji t)

Model	B	Std. Error	Beta	t	Sig.
(Constant)	2,204	1,041	-	2,116	0,037
Daya tarik wisata	0,343	0,088	0,392	3,877	0,000
Fasilitas pelayanan	0,120	0,036	0,235	3,346	0,001
Kenyamanan konsumen	0,215	0,070	0,309	3,067	0,003

Hasil penelitian ini mendukung penelitian yang dilakukan Nurlestari (2016), Hermawan (2017), Marpaung (2019), Handayani, et. al (2019), Apriliyanti (2020), yang menyebutkan bahwa daya tarik wisata berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Fasilitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil uji t-hitung (3,346) > t-tabel (1,985) dan Sig. (0,001) < 0,05. Hal ini berarti fasilitas

pelayanan memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan, semakin baik fasilitas pelayanan yang diberikan maka wisatawan semakin puas. Fasilitas atau sarana wisata adalah elemen dalam suatu destinasi yang memungkinkan wisatawan tinggal di destinasi tersebut untuk menikmati atau berpartisipasi dalam atraksi yang ditawarkan (Suharto, 2016). Menurut Spillane (1994) dalam Fanggal & Maria (2020), fasilitas

wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Hasil penelitian ini senada dengan penelitian yang dilakukan oleh Wulandari (2017), Wulandari dan Wahyuati (2017), Prasojo (2017), Marpaung (2019), Handayani, et. al (2019), Sudarwan, et. al. (2021), Andina dan Istijabatul (2021), yang menunjukkan bahwa fasilitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Fasilitas merupakan salah satu hal yang penting untuk mengembangkan pariwisata. Ketersediaan fasilitas wisata tersebut merupakan hal yang sangat penting tersedia untuk dipakai serta dinikmati oleh wisatawan yang bertujuan memberikan tingkat kepuasan maksimal.

Kenyaman Konsumen Berpengaruh Signifikan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok Kabupaten Kampar.

Pada tabel 2 dapat dilihat t-hitung (3,067) > t-tabel (1,985) dan Sig. (0,003) < 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa kenyamanan konsumen memberikan pengaruh yang signifikan terhadap peningkatan kepuasan wisatawan. Kenyamanan yang dirasakan oleh wisatawan menjadi salah satu acuan pengelola objek wisata agar dapat mengetahui kepuasan wisatawan selama melakukan kegiatan wisata, sehingga dapat menjadi pedoman pengelola objek dalam mengambil keputusan mengenai faktor apa saja yang

harus dihindari maupun yang harus terus ditingkatkan (Sembiring, 2020). Kenyamanan wisatawan pengertian kenyamanan berdasarkan (Webster's 1913 Dictionary, 2003 dalam Yasa dan I Made, 2014)) adalah sebuah kesenangan; kebebasan dari rasa sakit, kebutuhan atau kegelisahan, atau apapun yang berkaitan sesuatu yang tidak menyenangkan.

Hasil penelitian ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh Hady (2016), Wafa (2017), Sembiring (2020), kenyamanan konsumen berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Daya Tarik Wisata, Fasilitas Pelayanan, Kenyaman Konsumen Terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil Uji F pada tabel 3, menunjukkan bahwa Fhitung sebesar (39,595) > Ftabel (2,70) dengan signifikansi 0,000 < 0,05. Artinya secara simultan atau bersamaan daya tarik wisata, fasilitas pelayanan dan kenyamanan konsumen memiliki pengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan berkunjung di Desa Wisata Pulau Belimbing Kuok.

Hasil Uji F

Sangkaeng, et. al (2015), mengutarakan bahwa kepuasan wisatawan dapat di definisikan sebagai evaluasi pelanggan dari produk atau jasa telah memenuhi kebutuhan pelanggan dan ekspektasi konsumen. Menurut Tirtomulyo (Payangan, 2014), untuk memperoleh kepuasan, seorang pengembang pemasaran jasa harus memperhatikan pemenuhan kepuasan pelanggan.

Tabel 3. Hasil Uji Hipotesis Secara Simultan (Uji F)

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
Regression	144,737	3	48,246	39,595	0,000 ^b
Residual	116,973	96	1,218		
Total	261,710	99			

Kepuasan wisatawan merupakan ukuran keseluruhan dari pendapat wisatawan pada setiap kualitas destinasi (Prayag, 2008 dalam Coban, 2012). Hasil penelitian ini didukung oleh Aprilia et. al (2017), Hermawan (2017), Susetyarini & Masjhoer (2018), Marpaung (2019), Handayani, et. al (2019), Sudarwan, et. al. (2021), menyatakan bahwa daya tarik dan fasilitas berpengaruh terhadap

berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marcelina, et. al (2018), mengemukakan bahwa tingkat kenyamanan pengunjung dalam penggunaan fasilitas wisata ditentukan oleh kondisi fisik dan kebersihan dari masing-masing fasilitas wisata. Semakin lengkap dan terawat, maka tingkat kenyamanan semakin tinggi dan

mendorong keinginan untuk berkunjung kembali.

Aprilia et al. (2017), mengatakan bahwa wisatawan akan datang dan berkunjung kembali apabila tersedianya fasilitas – fasilitas yang dapat memenuhi segala kebutuhannya selama menikmati daya tarik wisata tersebut. Adanya fasilitas – fasilitas tersebut juga diharapkan dapat membuat wisatawan merasa lebih nyaman dan tinggal lebih lama serta memberikan kesan yang baik terhadap daya tarik objek wisata yang dikunjunginya.

Hasil Uji Koefisien Determinan (R²)

Berdasarkan tabel hasil Uji R² dapat dilihat bahwa nilai korelasi (R) yang dihasilkan adalah sebesar 0,744. Maka dapat disimpulkan bahwa terdapat hubungan yang tinggi antara variabel independen terhadap variabel dependen. Sedangkan nilai Adjusted R Square sebesar 0,539. Hal ini menunjukkan bahwa variabel daya tarik wisata, fasilitas pelayanan dan kenyamanan konsumen secara keseluruhan memberikan pengaruh sebesar 53,9% terhadap kepuasan wisatawan, Sedangkan sisanya sebesar 46,1% dipengaruhi oleh variabel lain.

Tabel 4. Hasil Pengujian Koefisien Determinasi (R²)

Model	R	R Square	Square	Estimate
1	0,744 ^a	0,553	0,539	1,104

SIMPULAN

Simpulan penelitian ini menunjukkan bahwa variabel Daya Tarik Wisata (X1), Fasilitas Pelayanan (X2), Kenyamanan Konsumen (X3) baik secara parsial maupun simultan berpengaruh secara signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan (Y). Penelitian ini masih memiliki keterbatasan. dalam hal ruang lingkup yang kecil. Bagi peneliti selanjutnya, penulis menyarankan untuk melakukan penelitian dengan menambah variabel lain yang digunakan.

Deklarasi penulis

Kontribusi dan tanggung jawab penulis

Para penulis membuat kontribusi besar untuk konsepsi dan desain penelitian. Para penulis mengambil tanggung jawab untuk analisis data, interpretasi dan pembahasan hasil. Para penulis membaca dan menyetujui naskah akhir.

Pendanaan

Penelitian ini tidak menerima pendanaan eksternal.

Ketersediaan data dan bahan

Semua data tersedia dari penulis.

Kepentingan yang bersaing

Para penulis menyatakan tidak ada kepentingan bersaing.

REFERENSI

Aprilia, Eka Rosyidah, Sunarti, Sunarti, Pangestuti, Edriana. 2017. Pengaruh Daya Tarik Wisata dan Fasilitas Layanan Terhadap

Kepuasan Wisatawan di Pantai Balekambang Kabupaten Malang. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, Vol. 51, No. 2, Oktober 2017, 17.

Apriliyanti, Ester, Syarifah Hidayah, Saida Zainurossalamia ZA. 2020. Pengaruh Daya Tarik Wisata, Citra Destinasi Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Citra Niaga Sebagai Pusat Cerminan Budaya Khas Kota Samarinda. *Jurnal Manajemen - Vol. 12 (1) 2020*, 145-153.

Andina, Sabila Almas dan Istijabatul Aliyah. 2021. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Minat Wisatawan Dalam Mengunjungi Wisata Budaya Candi Borobudur. *Jurnal Pariwisata dan Budaya. Cakra Wisata. Volume 22. Jilid 1. No. 3 (2021)*.

Arjana, I Gusti Bagus. 2019. *Geografi Pariwisata dan Ekonomi Kreatif*. Jakarta: Rajawali Pers, 2019.

Coban, S.2012. The effects of the image of destination on tourist satisfaction and loyalty the case of Cappadocia. *European Journal of Social Sciences*, 29 (2) : 222-232.

Fanggidae, Ronald P. C. dan Maria Leliana R. Bere. 2020. Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan terhadap Fasilitas Wisata di Pantai Lasiana. *Jurnal Manajemen Aset Infrastruktur & Fasilitas - Vol. 4, No. 1, Januari 2020*.

Hadi, Wisnu. 2016. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Pengunjung Wisata Pemancingan Pesona Alam Dusun Sendang Kunitir Kembang Arum Turi Sleman. *Jurnal Khasanah Ilmu. Vol. 7: No.1. 45-54*.

Handayani, Sri Khairiyansyah, Nanang Wahyudin. 2019. Fasilitas, Aksesibilitas Dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan

- Wisatawan. *Jurnal Ilmiah Manajemen dan Bisnis*. Published, Volume 20 Nomor 2, Oktober 2019, 123 – 133. ISSN 1693-7619 (Print) I ISSN 2580-4170 (Online) <http://jurnal.umsu.ac.id/index.php/mbisnis>
- Hermawan, Hary. 2017. Pengaruh Daya Tarik Wisata, Keselamatan Dan Sarana Wisata Terhadap Kepuasan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Wisatawan: Studi Community Based Tourism di Gunung Api Purba Nglanggeran *Jurnal Media Wisata*, Volume 15, Nomor 1, Mei 2017.
- Hermawan, H., & Ghani, A. Y. (2018). Geowisata Solusi Pemanfaatan Kekayaan Geologi yang Berwawasan Lingkungan. *Jurnal Sains Terapan Pariwisata*. Vol. 3. No. 3. P. 391 – 408.
- Hutama, Dhagat Wihasta. 2015. Pengaruh Kecepatan Pelayanan, Kenyamanan Lokasi, Dan Persepsi Harga Terhadap Nilai Pelanggan Serta Dampaknya Pada Minat Loyalitas (Studi Kasus Pada Penyewa Lapangan Dewa Futsal Semarang), *Jurnal Ekonomi Bisnis*, Tahun 2015.
- Kalebos, F. 2016. Faktor - Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan Yang Berkunjung Ke Daerah Wisata Kepulauan. *Jurnal Riset Bisnis dan Manajemen*. Vol.4 No. :489-502.
- Kirom, Novita Rifaul, Sudarmiati, I Wayan Jaman Adi Putra. 2016. Faktor-faktor Penentu Daya Tarik Wisata Budaya Dan Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Pendidikan: Teori, Penelitian, dan Pengembangan* Volume: 1 Nomor: 3 Bulan Maret Tahun 2016 Halaman: 536 – 546.
- Marcelina, et. al. 2018. Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Wisata Di Pusat Latihan Gajah Taman Nasional Way Kambas. *Jurnal Belantara [JBL]* Vol. 1, No. 2, Agustus 2018 (45-53).
- Muljadi, A.J. 2012. *Kepariwisata dan Perjalanan*. PT Raja Grafindo Persada. Jakarta
- Muljadi, A. J. dan Warman Andri. 2014. *Kepariwisata dan Perjalanan*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Payangan, Otto R. 2014. *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung: IPB Press.
- Prasojo, A. 2017. Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Simki-Economic*, 1(11), 2-6.
- Sangkaeng, Stela Lisbeth Mananeke, dan Sem G. Oroh. 2015. Pengaruh Citra, Promosi dan Kualitas Pelayanan Objek Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Taman Laut Bunaken Sulawesi Utara. *Jurnal EMBA*, Vol. 3, No. 3, Tahun 2015, 1091.
- Sembiring, Mei Sika BR. 2020. Pengaruh Kenyamanan, Keamanan dan Keindahan Terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung Ke Bukit Kubu Berastagi. *Artikel Ilmiah*. Universitas Sumatera Utara. Medan.
- Soegoto, Agus Supandi. 2010. Bauran Pemasaran Jasa Pengaruh Terhadap Kepuasan Konsumen PT. Nusa Tongkaina Wisata Tirta (NTWT) Manado. *Jurnal Pendidikan Manajemen Bisnis*. Strategic, Volume 9, Nomor 17, Februari 2010.
- Stevianus. 2014. Pengaruh atraksi wisata, fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Ekonomi Bisnis*, 19(3), 38-48.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Manajemen*. Bandung: Alfabeta.
- Suharto. 2016. Studi Tentang Keamanan dan Keselamatan Pengunjung Hubungannya Dengan Citra Destinasi (Studi Kasus Gembira Loka Zoo). *Jurnal Media Wisata*. Vol. 14. No. 1, 287-304. 1 Mei 2016.
- Sulistiyana, Rizki T., Djamhur H., dan Devi Farah Azizah. 2015. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Konsumen Museum Satwa). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(1), 1-9.
- Sunaryo, Bambang. 2013. *Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata: Konsep dan Aplikasinya di Indonesia*. Yogyakarta: Gava Media.
- Suryadana, M. Liga dan Vanny Octavia. 2015. *Pengantar Pemasaran Pariwisata*. Bandung: Alfabeta.
- Susetyarini, O. & Masjhoer, J.M. (2018). "Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, dan Fasilitas Pariwisata di Malioboro Pasca Revitalisasi Kawasan". *Jurnal Ilmiah Kepariwisata*, Vol. 12, No. 1, Januari 2018.
- Ravichandran, K. (2010). Influence Of Service Quality On Customer Satisfaction Application Of Servqual Model. *International Journal of Business and Management*, 5(4), 117- 124.
- Rozak, B. R. (2012). Kualitas Daya Tarik Wisata, Kepuasan Wisatawan dan Niat Kunjungan Kembali Wisatawan Mancanegara di Jawa Tengah. *Dinamika Kepariwisata* Vol XI No.2.
- Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, Sekretariat Negara, Jakarta 2009. Indonesia.

- Utama, I. Gusti Bagus Rai. 2016. Pengantar Industri Pariwisata. 2016. Yogyakarta: Deepublish.
- Yasa, Ngakan Ketut Putra dan I Made Sukana. 2014. Ekspektasi Wisatawan Mancanegara Terhadap Kenyamanan Areal Parkir Dikawasan Daya Tarik Wisata Pantai Kuta Kabupaten Badung. *Jurnal Destinasi Pariwisata* ISSN: 2338-8811 Vol. 2 No. 2, 2014.
- Yulita, R. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Harga, Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Grand Hawaii Hotel Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 2(01), 115-124
- Wafa, Ruknal Sani Nur. 2017. Analisis Tingkat Kepuasan Para Pengunjung Objek Wisata Dreamland Kecamatan Ajibarang Kabupaten Banyumas. Artikel Ilmiah. Institut Agama Islam Negeri Purwokerto.
- Wulandari, V., dan Wahyuati, A. (2017). Pengaruh Fasilitas, Pelayanan dan Harga Terhadap Kepuasan Wisatawan. *Jurnal Ilmu Dan Riset Manajemen*, 6(3), 1-20.
- Wulandari, K. A. 2017. Pengaruh Physical Evidence, Aksesibilitas, Dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Hotel Dan Resto Mitra Inn Kediri. *SimkiEconomic*, 01(3).