



INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research

Volume 4 Nomor 2 Tahun 2024 Page 7853-7863

E-ISSN 2807-4238 and P-ISSN 2807-4246

Website: <https://j-innovative.org/index.php/Innovative>

## Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep

Ayu Setiyowati<sup>1✉</sup>, Hadi Purnomo<sup>2</sup>, Nirma Kurriwati<sup>3</sup>

Universitas Trunojoyo Madura

Email: [200211100097@student.trunojoyo.ac.id](mailto:200211100097@student.trunojoyo.ac.id)<sup>1✉</sup>

### Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan serta fasilitas baik secara simultan ataupun parsial terhadap kepuasan wisatawan di Wisata Gua Jeruk. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif, Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis regresi linier berganda. Jumlah sampelnya adalah 106 orang. Metode sampel yang digunakan ialah purposive sampling dengan didasarkan pada kriteria tertentu. Hasil dari penelitian ini yaitu, (1) Fasilitas serta kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (2) Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (3) Kualitas layanan berpengaruh positif serta signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Kata Kunci: *Kualitas Layanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan*

### Abstract

This research aims to examine the influence of service quality and facilities, either simultaneously or partially, on tourist satisfaction at Jeruk Cave Tourism. This research is quantitative research. The data analysis technique used is multiple linear regression analysis. The number of samples was 106 people. The sampling method used is purposive sampling based on certain criteria. The results of this research are, (1) Facilities and service quality have a significant effect on tourist satisfaction (2) Facilities have a positive and significant effect on tourist satisfaction (3) Service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction.

Keywords: *Service Quality, Facilities, Tourist Satisfaction*

## PENDAHULUAN

Salah satu sektor yang sangat berperan penting dalam meningkatkan pendapatan Negara Indonesia adalah sektor pada bidang Pariwisata. Ribuan pulau dan samudra yang mengelilingi Negara Indonesia memiliki potensi untuk dikelola menjadi tempat pariwisata. Beraneka ragam kekayaan alam Indonesia mampu menampilkan keindahan tersendiri untuk dikagumi. Besarnya potensi wisata yang dimiliki Indonesia, maka peningkatan usaha pariwisata di Indonesia harus dilakukan. Apabila dikelola dan dikembangkan dengan baik, potensi pariwisata di beberapa daerah dapat membantu pemerintah menciptakan lapangan kerja, mengurangi pengangguran, dan meningkatkan pendapatan negara (Harjanti et al., 2018). Peningkatan kunjungan wisatawan akan berdampak dalam meningkatkan pendapatan dan mengurangi pengangguran. Berikut beberapa pihak yang terlibat dalam usaha pariwisata, antara lain pelaku industri hotel/penginapan, pelaku usaha kuliner, pelaku usaha perjalanan wisata, tour guide, pengusaha oleh-oleh, pengrajin cinderamata dan lain-lain.

Permasalahan utama yang terjadi dalam pembangunan Kepariwisata saat ini ialah bagaimana strategi agar wisatawan sering berkunjung, serta bagaimana wisatawan yang sedang melakukan kunjungan merasa puas dan memiliki minat untuk berkunjung kembali. Minat berkunjung wisatawan dapat tetap tinggi apabila dilakukan berbagai upaya untuk memenuhi kebutuhan para wisatawan. Wisatawan yang berkunjung harus dilayani dengan baik, fasilitas yang disediakan harus lengkap dan memadai sehingga mampu memberikan kesan bagus untuk kunjungan mereka. Jika wisatawan merasa terkesan dan puas karena harapannya terpenuhi. Maka wisatawan akan memiliki minat untuk kembali berkunjung, merekomendasikan kepada teman, saudara dan kolega mereka untuk berkunjung ke objek wisata tersebut, serta menceritakan berbagai hal positif kepada orang lain tentang tempat wisata yang mereka kunjungi. Dari aksi tersebut mampu menimbulkan keinginan berkunjung bagi orang lain (Harjanti et al., 2018).

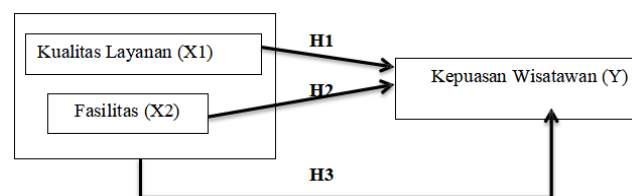
Kepuasan wisatawan merupakan salah satu faktor penting yang harus diperhatikan dalam suatu destinasi liburan, karena kepuasan wisatawan dapat menentukan senang atau tidaknya tamu saat berkunjung ke suatu tempat liburan. Besar kemungkinan pengunjung akan melakukan kunjungan kembali lagi jika puas dengan objek wisata yang dikunjunginya. Untuk dapat menentukan puas atau tidaknya wisatawan terhadap kunjungannya, maka dari itu dilakukan penelitian yang berjudul Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Destinasi Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.

## Kajian Pustaka dan Hipotesis

Kualitas Layanan. menurut (Rusydi, 2017) kualitas layanan adalah tingkat kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan terhebat dibandingkan dengan para pesaingnya. Sesuai pendapat (Tjiptono, 2008) dalam (Kodu, 2013) kualitas layanan merupakan isu penting bagi setiap perusahaan untuk item produk atau jasa apapun yang mereka hasilkan. Secara sederhana, kualitas layanan dapat diartikan sebagai proporsi seberapa baik tingkat pelayanan yang dapat diberikan sesuai dengan ekspektasi pelanggan.

Fasilitas. Menurut (Tjiptono, 2015) fasilitas merupakan aset nyata yang harus tersedia dalam suatu jasa sebelum ditawarkan kepada konsumen. Karena fasilitas memainkan peranan penting dalam perusahaan jasa, maka seluruh aspek kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior, serta kebersihan harus diperhitungkan, terutama aspek-aspek yang berkaitan erat serta berdampak langsung pada perasaan pelanggan. persepsi yang diperoleh dari adanya interaksi wisatawan dengan fasilitas objek wisata sangatlah berdampak pada kualitas pelayanan tersebut di mata para pengunjung.

Kepuasan Wisatawan. Sesuai (Kotler dan Keller, 2016) dalam (Dedy & Alfandi, 2022) Kepuasan adalah sensasi kesenangan atau kekecewaan individu yang muncul karena membandingkan hasil pelaksanaan suatu barang atau layanan yang dirasakan dengan harapan – harapan mereka.



Gambar 1 Model Penelitian

- H1: Kualitas Layanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.
- H2: Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.
- H3: Kualitas Layanan Dan Fasilitas Berpengaruh Terhadap Kepuasan Wisatawan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep.

## METODE PENELITIAN

Lokasi penelitian ini dilakukan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. Objeknya adalah pengunjung atau wisatawan di wisata Gua Jeruk. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif. Metode kuantitatif bertujuan untuk mempelajari

populasi dan sampel yang telah dipilih, mengumpulkan data dengan menggunakan instrumen penelitian dan menganalisis data kuantitatif atau statistik sebagai alat untuk mengkaji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2015) dalam (Septianing Putri & Farida, 2021).

Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh pengunjung atau wisatawan di Wisata Gua Jeruk, Desa Kebonagung, Kabupaten Sumenep. Teknik pengambilan sampel menggunakan Non-probability Sampling. Non-probability Sampling adalah teknik pengambilan sampel yang tidak memberikan kesempatan yang sama bagi semua anggota populasi yang ada untuk dipilih menjadi anggota sampel untuk suatu survei. Pengambilan sampel menggunakan teknik *Purposive sampling*, yaitu pengambilan sampel menggunakan beberapa pertimbangan tertentu sesuai dengan kriteria yang diinginkan untuk dapat menentukan jumlah sampel yang akan diteliti (Sugiyono, 2018). Jumlah sampel yang diambil sebanyak 106 orang dengan kriteria yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah batasan usia wisatawan minimal dari umur 17 tahun dan pernah berkunjung minimal 1 kali.

Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh dari hasil kuesioner dengan menggunakan pengukuran skala likert. Teknik analisis data dilakukan berdasarkan variabel dan jenis responden yang menyajikan data dari tiap variabel yang sudah diteliti serta melakukan perhitungan untuk menjawab rumusan masalah untuk menguji suatu hipotesis (Hikmawati, 2020). Dalam penelitian ini teknik analisis data menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui pengaruh antara beberapa variabel bebas terhadap satu buah variabel terikat. Dalam penelitian ini variabel independen adalah kualitas layanan (X1) dan Fasilitas (X2), sedangkan variabel dependen kepuasan wisatawan (Y).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

### Uji Validitas

Jika nilai  $r$  hitung  $>$   $r$  tabel maka item dinyatakan valid. Begitupun sebaliknya jika  $r$  hitung  $<$   $r$  tabel maka item dinyatakan tidak valid. Nilai  $r$  tabel dapat dilihat pada distribusi nilai  $r$  tabel dengan taraf signifikansi 0,05 atau 5% dengan total responden sebanyak 106, dimana  $N-2 = 106 - 2 = 104$  yaitu 0,191. Berikut merupakan hasil uji validitas item pernyataan kuesioner pada variabel variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y).

Tabel 1 Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	R Tabel	Keterangan
----------	-----------------	----------	---------	------------

Kualitas Layanan	KL.1	0,240	0,191	Valid
	KL.2	0,601	0,191	Valid
	KL.3	0,495	0,191	Valid
	KL.4	0,458	0,191	Valid
	KL.5	0,648	0,191	Valid
	KL.6	0,643	0,191	Valid
	KL.7	0,466	0,191	Valid
	KL.8	0,529	0,191	Valid
	KL.9	0,498	0,191	Valid
	KL.10	0,550	0,191	Valid
	KL.11	0,543	0,191	Valid
	KL.12	0,618	0,191	Valid
	KL.13	0,627	0,191	Valid
	KL.14	0,518	0,191	Valid
	KL.15	0,482	0,191	Valid
Fasilitas	F.1	0,704	0,191	Valid
	F.2	0,566	0,191	Valid
	F.3	0,486	0,191	Valid
	F.4	0,566	0,191	Valid
	F.5	0,447	0,191	Valid
	F.6	0,526	0,191	Valid
	F.7	0,530	0,191	Valid
Kepuasan Wisatawan	KW.1	0,754	0,191	Valid
	KW.2	0,691	0,191	Valid
	KW.3	0,808	0,191	Valid

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Hasil uji validitas terhadap seluruh item pernyataan valid seluruhnya, item pernyataan memiliki nilai rhitung > rtabel atau rhitung > 0,191 pada taraf signifikansi 0,05. Semua pernyataan kuesioner pada setiap variabel dapat dijadikan alat ukur untuk variabel yang diteliti.

#### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dilakukan dengan melihat nilai *Cronbach Alpha* yang di uji dengan menggunakan SPSS, suatu variabel disebut reliabel jika nilai *Cronbach Alpha* ( $\alpha$ ) > 0,60. Berikut hasil uji reliabilitas pada penelitian ini:

Tabel 2 Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	N of Items	keterangan
Kualitas Layanan (X1)	0,818	15	Reliabel
Fasilitas (X2)	0,612	7	Reliabel
Kepuasan Wisatawan (Y)	0,614	3	Reliabel

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Dapat dilihat dari tabel hasil uji reliabilitas di atas bahwa dari ketiga variabel yaitu 1 Kualitas Layanan (X1), Fasilitas(X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai *Cronbach's Alpha* > 0,60 yang berarti bahwa item pernyataan pada setiap variabel tersebut dapat dinyatakan reliabel sebagai *instrument* alat ukur penelitian.

#### Uji Normalitas

Tabel 3 Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		Unstandardized Residual
N		106
Normal Parameters <sup>a,b</sup>	Mean	.0000000
	Std. Deviation	1.02204784
Most Extreme Differences	Absolute	.086
	Positive	.063
	Negative	-.086
Test Statistic		.086
Asymp. Sig. (2-tailed)		.054 <sup>c</sup>
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Berdasarkan tabel diatas, untuk seluruh data penelitian menunjukkan bahwa nilai Asymp. Sig. (2-tailed) 0,054 > 0,05, jadi kesimpulan yang diperoleh dari hasil pengolahan data tersebut adalah data berdistribusi normal.

#### Uji Multikolinearitas

Tabel 4 Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients <sup>a</sup>					
Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics

		B	Std. Error	Beta		Tolerance	VIF
	(Constant)	.125	1.525	.082	.935		
1	Kualitas Layanan	.073	.031	.256	2.377	.019	.493
	Fasilitas	.261	.065	.434	4.037	.000	.493

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Berdasarkan output Coefficients di atas, diketahui bahwa nilai Tolerance seluruh variable independen lebih besar dari  $> 0,10$  dan nilai VIF seluruh variabel lebih kecil dari  $< 10,00$ . Karena nilai Tolerance seluruh variabel lebih besar dari  $> 0,10$  dan nilai VIF seluruh variabel independen lebih kecil dari  $< 10,00$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala multikolinearitas.

#### Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5 Hasil Uji Heteroskedastisitas

		Coefficients <sup>a</sup>				
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
	(Constant)	-.741	.949		-.781	.437
1	Kualitas Layanan	.020	.019	.141	1.021	.309
	Fasilitas	.008	.040	.027	.197	.845

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Berdasarkan output pengolahan data pada tabel di atas, diketahui bahwa seluruh variabel independen memiliki nilai Sig. lebih besar dari  $0,05$ , maka dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat gejala heteroskedastisitas.

#### Uji Regresi Linear Berganda

Tabel 6 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

		Coefficients <sup>a</sup>				Collinearity Statistics		
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Tolerance	VIF
		B	Std. Error	Beta				
	(Constant)	.125	1.525	.082	.935			
1	Kualitas Layanan	.073	.031	.256	2.377	.019	.493	

Fasilitas	.261	.065	.434	4.037	.000	.493	2.027
-----------	------	------	------	-------	------	------	-------

a. Dependent Variable : Kepuasan Wisatawan

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Berdasarkan hasil output SPSS di atas, diperoleh hasil persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = \alpha + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + \beta_3 X_3 + \varepsilon$$

$$\text{Kepuasan Wisatawan} = 0,125 + 0,073 \text{ KL} + 0,261 \text{ FP} + \varepsilon$$

- $\alpha$ , Ketika Variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) bernilai sama dengan nol, maka nilai dari Variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,125.
- $\beta_1$ , Ketika variabel Kualitas Layanan (X1) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,073.
- $\beta_2$ , Ketika variabel Fasilitas Pariwisata (X2) mengalami peningkatan sebesar satu satuan, maka akan mengakibatkan peningkatan nilai pada variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 0,261.

### Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Tabel 7 Hasil Uji Hipotesis Parsial (Uji t)

Coefficients <sup>a</sup>							
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	.125	1.525		.082	.935		
1							
Kualitas Layanan	.073	.031	.256	2.377	.019	.493	2.027
Fasilitas	.261	.065	.434	4.037	.000	.493	2.027

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

## Perumusan Hipotesis

- a.  $H_{01} : \beta_i \neq 0$  tidak terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan.  
 $H_{a1} : \beta_i \neq 0$  terdapat pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan wisatawan.
- b.  $H_{02} : \beta_i \neq 0$  tidak terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.  
 $H_{a2} : \beta_i \neq 0$  terdapat pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$

$t_{tabel} = t(\alpha; n-k-1) = t(0,05; 106-2-1) = 1,98326$

- a. Pengujian Hipotesis Pertama : Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar  $0,019 < 0,05$  dan nilai t hitung  $2,377 > t_{tabel} 1,98326$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a1}$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Kualitas Layanan (X1) secara parsial terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Besarnya pengaruh variabel Kualitas Layanan (X1) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,073.

- b. Pengujian Hipotesis Kedua : Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan.

Diketahui nilai Sig. untuk pengaruh variabel Fasilitas Pariwisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar  $0,000 < 0,05$  dan nilai t hitung  $4,037 > t_{tabel} 1,98326$ , sehingga dapat disimpulkan bahwa  $H_{a2}$  diterima yang berarti terdapat pengaruh antara variabel Fasilitas Pariwisata (X2) secara parsial terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y). Besarnya pengaruh variabel Fasilitas Pariwisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) adalah sebesar 0,261.

## Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

Tabel 8 Hasil Uji Hipotesis Simultan (Uji F)

ANOVA <sup>a</sup>						
	Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
	Regression	76.857	2	38.428	36.088	.000 <sup>b</sup>
1	Residual	109.681	103	1.065		
	Total	186.538	105			

a. Dependent Variable: Kepuasan\_Wisatawan  
b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas\_Layanan

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

## Perumusan Hipotesis

- $H_0 : \beta_i = 0$ , yaitu secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) tidak berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).
- $H_a : \beta_i \neq 0$ , yaitu secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), Fasilitas Pariwisata (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

Tingkat kepercayaan 95%,  $\alpha = 0,05$

$$F_{\text{tabel}} = F(\alpha; k-1; n-k) = F(0,05; 3-1; 106-2-1) = 3,08$$

- a. Pengujian Hipotesis Ketiga : Pengaruh Kualitas Layanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan

Hasil uji F untuk variabel bebas diperoleh nilai  $F_{\text{hitung}} = 36,088$  dengan tingkat  $P_{\text{value}} = 0,000$ . Dengan menggunakan batas signifikan  $\alpha = 0,05$  didapat  $F_{\text{tabel}}$  sebesar 3,08 yang diperoleh dari  $F_{\text{tabel}} (95\% ; 3-1 : 106-2-1)$ . Dapat dilihat bahwa  $F_{\text{hitung}} (36,088) > (3,08) F_{\text{tabel}}$  atau  $P_{\text{value}} (0,000) < (0,05) \alpha$ , yang artinya  $H_0$  ditolak dan  $H_a$  diterima. Dengan demikian maka secara bersama-sama Variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) berpengaruh terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

#### Uji Determinasi

Tabel 9 Hasil Uji Determinasi

Model Summary <sup>b</sup>					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	.642 <sup>a</sup>	.412	.401	1.03192	1.816
a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas_Layanan					
b. Dependent Variable: Kepuasan_Wisatawan					

Sumber : (Diolah dengan menggunakan SPSS versi 25, 2023)

Nilai R Square = 0,412 artinya kontribusi variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2) terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y) sebesar 41,2% termasuk dalam kategori pengaruh sedang atau cukup kuat, sedangkan sisanya sebesar 58,8% dipengaruhi oleh variabel-variabel lainnya yang tidak diteliti dalam penelitian tersebut. Dengan kata lain, sebesar 41,2% variasi variabel Kepuasan Wisatawan (Y) dapat dijelaskan oleh variasi variabel Kualitas Layanan (X1), dan Fasilitas Pariwisata (X2).

#### SIMPULAN

Berdasarkan penelitian pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Variabel Kualitas Layanan (X1) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap

- variabel Kepuasan Wisatawan (Y)
2. Variabel Fasilitas(X2) secara parsial berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).
  3. Variabel Kualitas Layanan (X1) dan Fasilitas Pariwisata (X2) secara simultan berpengaruh signifikan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

#### DAFTAR PUSTAKA

- Dedy, A., & Alfandi, Y. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Hotel Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Sari Ater Hot Springs Resort Ciater. *Jurnal Sains Manajemen*, 4(1), 18–25. <https://doi.org/10.51977/jsm.v4i1.678>
- Harjanti, S., Mardiana, T., & Hafshah. (2018). *PELAYANAN PRIMA BAGI PARA FRONT LINER KEPARIWISATAAN*.
- Hikmawati, F. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN* (1st ed.). Depok: Rajawali Pers, 2020.
- Kodu, S. (2013). HARGA, KUALITAS PRODUK DAN KUALITAS PELAYANAN PENGARUHNYA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN MOBIL TOYOTA AVANZA. *Jurnal EMBA*, 1(3), 1251–1259.
- Septianing Putri, A. D., & Farida, N. (2021). PENGARUH FASILITAS PARIWISATA DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP NIAT BERKUNJUNG KEMBALI MELALUI KEPUASAN PENGUNJUNG ( Studi Obyek Wisata Goa Kreo Kota Semarang ) Pendahuluan Kajian Teori. *Jurnal Administrasi Bisnia*, x(1), 781–793.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif*. CV. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). *Strategi Pemasaran* (4th ed.). Andi, Yogyakarta.