

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN FASILITAS KEBUN RAYA “EKA KARYA” BALI TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN NUSANTARA

Ketut Angga Suputra Jayadi¹, I GPB. Sasrawan Mananda², Ni Made Oka Karini³
Email: anggasuputra44@gmail.com¹, gusmananda@unud.ac.id², karini_ipw@unud.ac.id³
^{1,2,3}Program Studi Industri Perjalanan Wisata, Fakultas Pariwisata, Universitas Udayana

Abstarct: This study aims to determine the effect of service quality and facilities on the satisfaction of domestic tourists in the tourist attraction of the "Eka Karya" Botanical Gardens in Bali. The sampling technique in this study was taken by accidental sampling with a sample size of 100 respondents, the respondents of this research were tourists who were visiting or had visited the tourist attraction of the "Eka Karya" Botanical Gardens in Bali. Meanwhile, this research is quantitative in nature by using the method of multiple linear regression analysis as a data analysis technique. In this study using data collection techniques, namely library research, interviews, observations and distributing questionnaires to obtain data. The results of the multiple linear regression analysis based on the delta test of the coefficient of determination resulted in an R Square of 0.709, meaning that 70.9% of tourist satisfaction can be explained by the variables of service quality and facilities. While 29.1% of tourist satisfaction is influenced by other variables that are not included in this research model. This means that the quality of services and facilities affects the satisfaction of tourists visiting the tourist attraction of the Bali "Eka Karya" Botanical Gardens, the better the quality of services and facilities, the higher the level of satisfaction of visiting tourists.

Abstrak: Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan nusantara di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini diambil secara accidental sampling dengan jumlah sampel sebesar 100 responden, responden dari peneltian ini merupakan wisatawan yang sedang berkunjung atau pernah berkunjung ke daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali. Sementara itu, penelitian ini bersifat kuantitatif dengan menggunakan metode analisis regresi linier berganda sebagai teknik analisis data. Dalam penelitian ini menggunakan teknik pengumpulan data yaitu studi kepustakaan, wawancara, observasi dan menyebar kuesioner untuk mendapatkan data. Hasil dari analisis regresi linier berganda berdasarkan uji delta koefisien determinasi pada menghasilkan R Square sebesar 0,709, artinya, 70,9% kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas. Sedangkan 29,1% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Hal tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Keywords: services quality, facility, tourist satisfied.

PENDAHULUAN

Sektor pariwisata merupakan suatu proses bepergian sementara dari seorang atau lebih menuju tempat lain di luar tempat tinggalnya, sedangkan kepariwisataan adalah keseluruhan kegiatan yang terkait dengan pariwisata dan bersifat multidimensi serta multidisiplin yang muncul sebagai wujud kebutuhan setiap orang dan negara serta interaksi antara wisatawan dan masyarakat setempat, sesama wisatawan, Pemerintah, Pemerintah Daerah, dan pengusaha (Menurut Suwanto, 2004, UU No 10 Th 2009).

Daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali merupakan tiga teratas daya tarik wisata yang paling sering di kunjungi oleh wisatawan nusantara pada tahun 2017- 2020 di Kabupaten Tabanan, Provinsi Bali. Hal tersebut tidak terlepas dari penerapan kualitas pelayanan yang di berikan dan fasilitas yang terdapat di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

Pada saat ini protokol kesehatan merupakan peranan penting bagi suatu daya tarik wisata, adapun Kebun Raya “Eka Karya” Bali demi mengurangi kontak fisik, pelayanan pembelian tiket masuk Kebun Raya “Eka Karya” Bali dilayani secara online melalui www.kebunraya.id yang langsung terintegrasi dengan ponsel pintar. Penyemprotan disinfektan ke fasilitas publik seperti toilet, kursi taman, dan mobil wisata juga dilakukan dengan frekuensi sesering mungkin. Selain itu pihak Kebun Raya “Eka Karya” Bali juga menyediakan fasilitas cuci tangan dengan teknologi *touchless sanitizer* untuk memudahkan wisatawan supaya tidak terjadi kontak antara wisatawan yang berkunjung, pengunjung juga diwajibkan untuk menggunakan masker dan selalu menjaga jarak satu dengan yang lainnya, serta informasi mengenai protokol kunjungan di kawasan Kebun Raya “Eka Karya” Bali akan dipampang di titik-titik strategis, serta diinformasikan secara berkala kepada pengunjung.

Kualitas pelayanan menjadi berbeda dikarenakan adanya pandemic saat ini, adanya kesan yang berbeda didapatkan oleh para wisatawan yang menegunjungi Kebun Raya “Eka Karya” Bali. Menurut (Jasfar, 2005:47) pelayanan juga diartikan dengan jasa. Kualitas jasa merupakan suatu pembahasan yang sangat kompleks karena penilaian kualitas pelayanan

berbeda dengan kualitas produk, terutama sifatnya yang tidak nyata (*intangible*) dan produksi serta konsumsi berjalan secara stimulan.

Fasilitas merupakan sesuatu yang penting dalam usaha jasa, oleh karena itu fasilitas yang ada yaitu kondisi fasilitas, desain interior dan eksterior serta kebersihan harus dipertimbangkan terutama yang berkaitan erat dengan apa yang dirasakan konsumen secara langsung. Kebun Raya “Eka Karya” Bali menyediakan berbagai macam fasilitas untuk mendukung kepuasan wisatawan saat berkunjung.

Adapun fasilitas fisik dapat mencakup penampilan fasilitas atau elemen-elemen fisik, peralatan, personel, dan material- material komunikasi. Tujuannya adalah untuk memperkuat kesan tentang kualitas, kenyamanan, dan keamanan dari jasa yang ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas fisik yang disediakan oleh Kebun Raya “Eka Karya” Bali untuk mendukung kenyamanan wisatawan adalah, toilet umum, tempat parkir yang luas, peta interaksi jika pengunjung ingin berkeliling kebun tanpa menggunakan *guide*, tempat cuci tangan dan *touchless sanitizer* yang bertujuan untuk menekan penyebaran virus pandemi saat ini. Kualitas pelayanan dan fasilitas yang disediakan oleh pihak Kebun Raya “Eka Karya” sepenuhnya dapat memberikan kepuasan dan kenyamanan terhadap wisatawan yang berkunjung ke Kebun Raya “Eka Karya”. Penelitian ini di fokuskan terhadap pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan nusantara di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

METODE

Penelitian ini berlokasi di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali. yang terletak di Jl. Kebun Raya, Candikuning, Kec. Baturiti, Kabupaten Tabanan, Bali. Penelitian ini dilakukan kepada wisatawan nusantara yang sedang berkunjung atau pernah berkunjung ke daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui seberapa besar pengaruh kualitas pelayanan (X1) dan fasilitas (X2) terhadap kepuasan

wisatawan yang berkunjung maupun pernah berkunjung ke Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

Pada penelitian ini menggunakan jenis data kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif yang digunakan dalam penelitian ini merupakan data jumlah responden dalam penyebaran kuesioner di Kebun Raya “Eka Karya” Bali dimana nantinya yang berupa angka-angka yang terhitung jumlahnya. Sedangkan data kualitatif dalam penelitian ini merupakan nama responden, wawancara, dan pernyataan dari hasil kuesioner.

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah studi kepustakaan, wawancara, observasi dan menyebar kuesioner untuk mendapatkan data. Dalam penelitian ini menggunakan metode penentuan sampel *accidental sampling* dan menggunakan rumus Slovin dengan tingkat kesalahan 10% sebagai teknik penentuan jumlah sampel.

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan Regresi Linier Berganda. Metode penelitian ini digunakan untuk melihat seberapa besar pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat, dan variabel bebas lebih dari satu.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Karakteristik Wisatawan Nusantara

Berdasarkan hasil penyebaran kuesioner terhadap 100 orang responden diketahui bahwa karakteristik pengunjung di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali didominasi oleh wisatawan yang berasal dari provinsi Jawa Timur sebesar (28%), dan usia 21-30 tahun sebesar (83%), dengan jenis kelamin perempuan sebesar (60%), dengan status belum menikah sebesar (80%), dan dengan jenis pekerjaan wiraswasta sebesar (31%). dengan jumlah pendapatan \geq Rp. 3.500.000 dengan persentase (33%), serta dengan jumlah pengeluaran \leq Rp. 1.500.000 dengan persentase sebesar (40%), dengan jenis teman berkunjung adalah teman dengan jumlah persentase (56%), serta jumlah teman perjalanan 3-5 orang dengan persentase (62%), dan dengan waktu berkunjung yaitu pada saat *weekend* dengan jumlah persentase yaitu (53%).

Analisis Regresi Linier Berganda

Variable kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan memperoleh nilai koefisien korelasi (*Pearson Correlation*) dengan skor total seluruh indikator lebih besar dari 0,50. Dengan hal tersebut membuktikan bahwa pernyataan dalam instrument penelitian sudah memenuhi syarat dari validitas data.

Pada hasil uji reliabilitas dalam penelitian ini terhadap 33 indikator mendapatkan hasil nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,961. Nilai ini telah memenuhi syarat atau reliabel, karena mendapatkan nilai lebih dari 0,6. Hal tersebut menunjukkan bahwa kuesioner yang diuji dapat memberikan hasil yang konsisten apabila nanti dilakukan pengujian atau pengukuran kembali.

Pada penelitian ini menggunakan analisis regresi berganda untuk melihat seberapa besar pengaruh antar variabel bebas dan variabel terikat, dan variabel bebas lebih dari satu. Untuk melakukan analisis, penulis menggunakan program software SPSS 26 dengan hasil bahwa Dengan persamaan diatas dapat dinyatakan bahwa nilai dari konstanta adalah 3,740 yang berarti apabila variabel independen kualitas pelayanan, dan fasilitas adalah 0 maka nilai dari kepuasan wisatawan yaitu positif sebesar 3,740. β_1 sebesar 0,203 berarti apabila variabel kualitas pelayanan ditingkatkan, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, dengan asumsi bahwa variabel fasilitas tetap. Selanjutnya β_2 memiliki nilai sebesar 0,191 yang memiliki arti bahwa apabila variabel fasilitas ditingkatkan, maka kepuasan wisatawan juga akan meningkat, dengan asumsi bahwa variabel kualitas pelayanan tetap.

Uji F dalam penelitian ini dilakukan untuk memperoleh kepastian pengaruh kualitas pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan konsumen. Variabel X1, X2, terhadap Y menghasilkan F hitung 118,042 pada signifikansi $0,000 < 0,05$ yang berarti bahwa variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas secara bersama-sama berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan.

Uji t dalam penelitian ini dilakukan untuk mengetahui pengaruh yang signifikan antara variabel kualitas pelayanan (X1), dan variabel fasilitas (X2) terhadap variabel kepuasan wisatawan (Y). Hasil penelitian menunjukkan

variabel kualitas pelayanan (X1) menghasilkan t hitung 4,601 pada signifikansi $0,00 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti kualitas pelayanan (X1) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y). Variabel fasilitas (X2) menghasilkan t hitung 5,522 pada signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_a diterima, yang berarti fasilitas (X2) berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan (Y).

Pada penelitian ini uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa jauh kemampuan dari model dalam menerangkan variabel-variabel tergantung. Nilai koefisien determinasi (R Square) digunakan untuk memprediksi seberapa besar kontribusi pengaruh variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y). Diketahui nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,709. Artinya, 70,9% kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas. Sedangkan 29,1% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini seperti citra destinasi, keunikan daya tarik wisata dan variabel lainnya.

Hasil dari pengujian ini adalah kualitas pelayanan memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, apabila kualitas pelayanan dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali tinggi maka tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata tersebut akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika kualitas pelayanan dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali rendah maka tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata tersebut akan semakin rendah. Dengan hasil tersebut maka membuktikan bahwa kualitas pelayanan dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Adapun pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yaitu dengan kepuasan wisatawan yang tinggi akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, wisatawan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dari tempat wisata yang mereka kunjungi.

Adapun penelitian serupa yang mengatakan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan

yaitu berasal dari penelitian sebelumnya dari Endang Silalahi, dan M. Abbas, Suprianto (2018) yang mengatakan secara parsial variabel kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan pada Istana Maimoon Medan dengan nilai 28,6%. Dimana suatu pelayanan merupakan tolak ukur dari kepuasan pelanggan atau wisatawan. Selain itu dari Ha Nam Khanh Giao, dkk (2018) juga mendapatkan hasil yang sejalan dimana dengan meningkatkan kualitas pelayanan untuk memaksimalkan kepuasan wisatawan, akan berdampak ketika kepuasan wisatawan besar, keinginan mereka untuk kembali mengunjungi ke kota kuno Hoi An akan semakin besar. Serupa dengan penelitian ini semakin baik tingkat kualitas pelayanan yang diberikan Kebun Raya “Eka Karya” Bali maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung ke Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

Dari hasil pengujian hipotesis ke dua pada Uji t variabel fasilitas (X2) menghasilkan t hitung sebesar 5,522 pada signifikansi $0,000 < 0,05$ maka H_2 diterima sehingga dapat dikatakan bahwa Variabel fasilitas (X2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y), yang berarti variabel fasilitas (X2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal tersebut mengindikasikan bahwa adanya pengaruh yang positif dan signifikan dari variabel fasilitas terhadap variabel kepuasan wisatawan. Semakin baik dan beragam fasilitas yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Jadi hasil dari pengujian ini menunjukkan bahwa fasilitas memberikan pengaruh yang positif terhadap kepuasan wisatawan. Artinya, apabila fasilitas dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali tinggi maka tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata tersebut akan semakin tinggi. Sebaliknya, jika fasilitas dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali rendah maka tingkat kepuasan wisatawan terhadap daya tarik wisata tersebut akan semakin rendah. Dengan hasil tersebut maka membuktikan bahwa fasilitas dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali memberikan pengaruh

yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan.

Hasil dari penelitian ini selaras dengan penelitian sebelumnya yang memiliki hasil yang sejalan mengenai fasilitas terhadap kepuasan wisatawan yaitu dari Maya Ida Sari, dkk (2018) yang mengatakan secara parsial variabel fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebesar 66.7% dan sisanya dipengaruhi oleh variabel lain. Hal tersebut selaras dengan penelitian ini yang menghasilkan bahwa dengan adanya pengaruh yang positif dari variabel fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Semakin baik dan beragam fasilitas yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Berdasarkan uji delta koefisien determinasi pada Tabel 4.23 menghasilkan R Square sebesar 0,709. Artinya, 70,9% kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas. Sedangkan 29,1% kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dimasukkan kedalam model penelitian ini. Hasil dari pengujian ini mengindikasikan bahwa H_0 ditolak dan H_3 diterima sehingga Variabel kualitas pelayanan (X_1) dan variabel fasilitas (X_2) berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Hal tersebut mengartikan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Berdasarkan dengan hasil wawancara menghasilkan bahwa dengan baiknya kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki dari suatu daya tarik wisata akan memberikan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung. Terlihat dari hasil wawancara tersebut wisatawan merasa puas dengan kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki Kebun Raya “Eka Karya” Bali dengan banyak kegiatan wisata yang bisa dilakukan dan pelayanan yang ramah dari petugas memberikan kepuasan tersendiri bagi wisatawan.

Hasil tersebut selaras dengan penelitian yang dilakukan oleh Rosita, dkk (2016) yang

mengatakan bahwa fasilitas wisata dan kualitas pelayanan berpengaruh positif terhadap kepuasan pengunjung di TMR dengan perolehan skor sebesar 43,7%. I Nyoman Sudiarta dan I Gusti Ayu Eka Suwintari juga mengatakan bahwa fasilitas dan layanan berpengaruh pada variabel kepuasan backpacker secara bersamaan dengan nilai penentuan 65,4% yang berpengaruh pada kepuasan backpacker dan sisanya (34,6%) adalah faktor lain yang tidak diperiksa. Sejalan dengan penelitian ini dimana hasil menunjukkan bahwa 70,9% kepuasan wisatawan dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas. Yang artinya kepuasan wisatawan dapat dipengaruhi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki daya tarik wisata maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Kualitas pelayanan dari daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali memberikan pengaruh yang positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Adapun pengaruh yang positif dan signifikan dari kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan yaitu dengan kepuasan wisatawan yang tinggi akan mencerminkan kualitas pelayanan yang baik, wisatawan akan merasa puas apabila mendapatkan pelayanan yang baik dari tempat wisata yang mereka kunjungi.

Fasilitas berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Semakin baik dan beragam fasilitas yang dimiliki oleh suatu daya tarik wisata maka akan semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Kualitas pelayanan dan fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang berkunjung ke daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali, semakin baik kualitas pelayanan dan fasilitas yang dimiliki maka akan semakin tinggi pula tingkat kepuasan wisatawan yang berkunjung.

Saran

Terkait dengan kualitas pelayanan dari pihak pengelola daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali, jawaban responden pada indikator perhatian individual yang diberikan dari petugas/staff kepada wisatawan/pengunjung mendapatkan rata rata terendah yaitu sejumlah 3,63 maka dari itu sebaiknya pihak pengelola memperhatikan kembali mengenai perhatian individual yang diberikan dari petugas/staff kepada wisatawan/ pengunjung. Karena dengan memberikan pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi wisatawan yang berkunjung.

Terkait dengan fasilitas yang terdapat di daya tarik wisata Kebun Raya “Eka Karya” Bali, jawaban responden pada indikator kebersihan toilet di Kebun Raya “Eka Karya” Bali mendapat rata rata skor terendah yaitu sejumlah 3,23 maka sebaiknya pihak manajemen atau pengelola memperhatikan terkait kebersihan toilet di Kebun Raya “Eka Karya” Bali. Karena dengan dikelolanya kebersihan dengan baik akan menimbulkan rasa kenyamanan saat menggunakan fasilitas yang ada di Kebun Raya “Eka Karya” Bali.

Terkait dengan kepuasan wisatawan pada pihak pengelola dan manajemen Kebun Raya “Eka Karya” Bali, jawaban responden pada indikator biaya yang responden keluarkan sesuai dengan apa yang didapat di Kebun Raya “Eka Karya” Bali, memiliki rata rata terendah yaitu sejumlah 3,81 terkait hal tersebut agar pengelola meninjau kembali terkait biaya yang perlu dikeluarkan sesuai dengan apa yang didapat di Kebun Raya “Eka Karya” Bali. Karena dengan sesuainya biaya yang dikeluarkan dengan apa yang didapatkan selama berwisata akan memberikan kepuasan kepada wisatawan dan akan menimbulkan rasa suka dan berkemungkinan untuk berkunjung kembali.

Kepustakaan

- Andi Irfan, M. H. (2020). The Effect of Destination Image, Service Quality, and Marketing Mix on Tourist Satisfaction and Revisiting Decisions at Tourism Objects. *International Journal of Multicultural and Multireligious Understanding Vol. 7 No. 8* , 727-740.
- Arief. (2007). *Pemasaran Jasa & Kualitas Pelayanan*. Malang: Bayumedia.
- Aris Baharuddin, M. K. (2016). Analisis Kepuasan Wisatawan Terhadap Daya Tarik Wisata Malioboro Kota Yogyakarta. *Ad'ministrare Vol. 3 No. 2* , 107-112.
- Batinggi, B. (2009). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: CV Andi Offset.
- Endang Silalahi, M. A. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Istana Maimun. *INA-Rxiv* .
- Febriyana, G. M., Suprastayasa, I. G., & Darmiati, M. (2020). Do Facilities Affect Tourists' Satisfaction at Natural Tourist Attraction? A Case at Tegenungan Waterfall in Bali. *Tourism Research Journal Vol. 4 No. 2* , 104-112.
- Gayatri, & Pitana. (2005). *Sosiologi Pariwisata*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Ha Nam Khanh Giao, D. K. (2018). Satisfaction Of Tourists To Hoi An Ancient Town, Vietnam. *MUK Publications Vol. 5 No. 6* , 124-135.
- Jasfar, F. (2005). *Manajemen Jasa Pendekatan Terpadu*. Jakarta: Ghalia.
- Kiswanto. (2011). Pengaruh Harga, Lokasi Dan Fasilitas Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan Di Objek Wisata Dampo Awang Beach Rembang.
- Nunuk Supraptini, A. S. (2020). Pengaruh Fasilitas, Transportasi Dan Akomodasi Terhadap Kepuasan Wisatawan Dikabupaten Semarang. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Dewantara Vol. 3 No. 2* , 121-131.
- Parasuraman, Berry (1985). Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research. *Jurnal marketing, Vol 49*. 41-50.
- Payangan. (2014). *Pemasaran Jasa Pariwisata*. Bandung: IPB Press.
- Pitana, D. (2016). *Pengantar Ilmu Pariwisata*. Yogyakarta: Andi Publisher.
- Priyanto, R. H. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas : Studi Di Ciater Spa Resort. *OSF Preprints*.
- Rosita, M. W. (2016). Pengaruh Fasilitas Wisata dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung di Taman Margasatwa Ragunan Jakarta. *Jurnal Manajemen Resort dan Leisure Vol.13 No.1* , 61-72.
- Slamet. (1993). *Analisis Kuantitatif Untuk Data Sosial*. Dahara Publisher.
- Sudiarta, S. (2020). Pengaruh Pelayanan dan Fasilitas Homestay Cangu Terhadap Kepuasan Backpacker. *Jurnal Ilmiah Hospitality Management Vol. 11 No. 01* , 24-35.
- Tjiptono. (2004). *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wahab, S. (2003). *Manajemen Kepariwisataaan*. Jakarta: Pradnya Paramitha.
- Yoeti, O. A. (2003). *Perencanaan Strategis Pemasaran Daerah Tujuan Wisata*. Jakarta: Pradnya Paramita.