

**Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata
Terhadap Kepuasan Pengunjung Saat Penerapan New Normal
(Studi Kasus Pada Pengunjung Tempat Wisata Selo Tirto Giri (Setigi) Gresik)**

Oleh:

Luklu'ul Lum'ah *)

Agus Widarko **)

Budi Wahono *)**

Email: lukluulumah22@gmail.com

Universitas Islam Malang

Abstract

Indonesia is a country that has many advantages to increase economic growth, one of which is the tourism sector. The tourism sector is an industry that is growing rapidly in the middle of the times and has becomes of the largest and strongest industries in the world. This is because the industrial revolution 4.0 is the development of the internet which has an impact on easy access to information. This convenience creates a new lifestyle for people in seeking satisfaction in the tourism and culinary sectors. Where people will easily find the destination point tourism only with gedget and internet. Indonesia is an archipelago with different natural conditions and has the potential to become a tourist spot. One of them in Gresik Regency is the Selo Tirto Giri (SETIGI) tourist spot. Many local tourists and foreign tourists who come to visit to enjoy and seek inner satisfaction in SETIGI nature tourism. Tourist satisfaction is not only in the beauty of the tourist attractions, but is supported by the services and facilities available at these tourist attractions. This study examines the quality of service and facilities for tourist attractions on visitor satisfaction. The method used in this research is descriptive quantitative, where data is obtained through distributing questionnaires to tourists and then processed with SPSS and analyzed by researchers. The results of the study indicate that service quality and tourist facilities simultaneously and partially have a significant effect on visitor satisfaction during the implementation of the new normal (study on visitors to the Selo Tirto Giri (SETIGI) tourist spot, Sekapuk Village, Ujungpangkah district, Gresik).

Keywords: quality of servants, tourist facilities, visitor satisfaction

Pendahuluan

Latar belakang

Pariwisata merupakan salah satu industri yang berkembang dengan cepat di tengah perkembangan zaman modern ini. Sektor pariwisata saat ini telah menjadi salah satu industri terbesar dan terkuat di dunia.

Salah satunya yaitu tempat wisata selo tirto giri di Desa Sekapuk, Kecamatan Ujungpangkah, Gresik yang dikenal sebagai Wisata selo tirto giri (Setigi) yang mulai dibuka sejak tahun 2019, wisata tersebut sangat ramai dikunjungi oleh wisatawan dari berbagai daerah dan mancanegara. Namun, karena adanya pandemi yang menyerang seluruh Negara di dunia, salah satunya Indonesia di awal tahun 2020 Wisata selo tirto giri sempat ditutup guna menghindari dan memutus rantai penyebaran virus, dan dibuka kembali Setelah adanya

kebijakan New Normal dengan menerapkan protokol kesehatan yang berlaku sesuai anjuran pemerintah.

Wisata Selo Tirto Giri (Setigi) menjadi sorotan masyarakat karena tempatnya yang strategis dan menarik. Wisata ini menawarkan konsep perpaduan keindahan alam dengan bangunan wisata dan spot foto yang *instagramable*. Wisata yang mulai dikembangkan oleh warga setempat menyediakan beberapa spot menarik yang bisa dijadikan objek foto oleh para wisatawan. Karena banyaknya wisatawan yang berkunjung menyebabkan penghasilan daerah meningkat yang digunakan untuk meningkatkan kepuasan dan pelayanan wisatawan berupa perbaikan fasilitas wisata, perbaikan jalan menuju tempat wisata dan sebagian dari pendapatan tersebut untuk mensejahterakan warga desa setempat. Banyaknya tempat pariwisata yang ada tentunya faktor kepuasan pengunjung harus menjadi prioritas oleh pelaku usaha pariwisata. Untuk meningkatkan kepuasan pengunjung, pengelola suatu tempat wisata harus memperhatikan beberapa faktor seperti kualitas pelayanannya serta fasilitas wisatanya.

Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka rumusan masalah dari penelitian ini antara lain:

1. Apakah kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik)?
2. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik)?
3. Apakah fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik)?

Tujuan Penelitian

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas maka tujuan penelitian ini antara lain:

1. Untuk mengetahui tentang kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik).
2. Untuk mengetahui kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik).
3. Untuk mengetahui fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirto giri (setigi) gresik).

Manfaat Penelitian

Manfaat yang ingin diperoleh dari penelitian ini antara lain:

1. Manfaat teoretis
Penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi secara teoritis sebagai bahan wawasan dan pengembangan ilmiah dan untuk rujukan atau referensi untuk penelitian

selanjutnya, khususnya penelitian yang terkait. dalam pengembangan pariwisata dalam perencanaan kebutuhan pengembangan pariwisata mengenai gambaran kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung.

2. Manfaat praktis

a. Bagi Pengelola

Hasil penelitian ini dapat dijadikan sebagai referensi dalam pengembangan fasilitas wisata guna meningkatkan jumlah pengunjung yang akan datang.

b. Bagi Peneliti

Hasil penelitian diharapkan dapat berguna untuk menambah wawasan dan pemahaman serta menjadi aplikasi ilmu pengetahuan yang telah didapatkan.

Tinjauan Pustaka

Kualitas Pelayanan

Kotler dan Keller (2016: 156) bahwa kualitas pelayanan adalah keseluruhan fitur dan karakteristik dari suatu produk atau layanan yang bergantung pada kemampuan untuk memenuhi kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. untuk mengukur seberapa jauh kenyataan dan harapan pengunjung.

Fasilitas Wisata

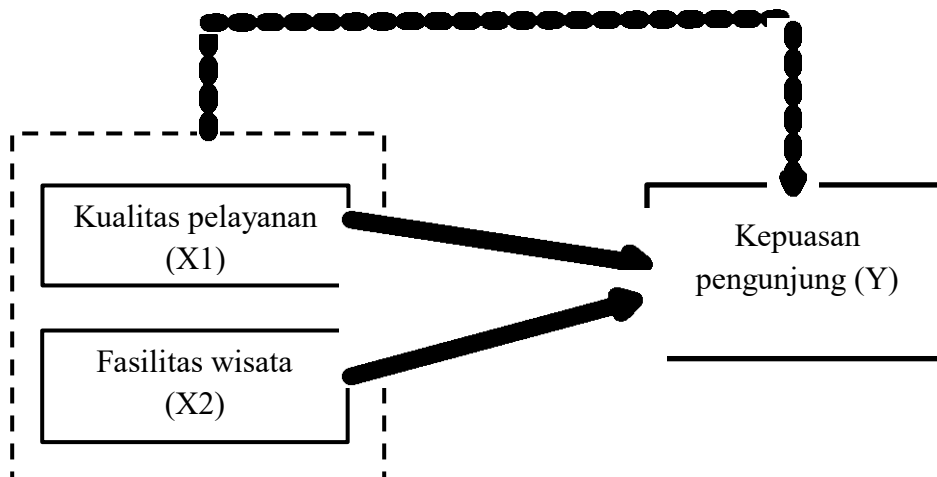
Spillane (1994:32) fasilitas wisata merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segera kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

Kepuasan Pengunjung

Lupiyoandi (2001:158) “kepuasan pengunjung merupakan tingkat dimana perasaan seseorang menyatakan hasil perbandingan atas kinerja produk atau jasa yang diterima dan diharapkan”. Untuk mengukur tngkat kepuasan sangat perlu dilakukan utuuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan dan fasilitas wisata yang diberikan mampu menciptakan kepuasan pengunjung.

Kerangka Konseptual

Gambar 2.1



Keterangan:

 : Pengaruh secara Simultan
 : Pengaruh secara Parsial

Hipotesis

Berdasarkan latar belakang, rumusan masalah serta tujuan dan kegunaan penelitian yang telah diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan hipotesis sebagai berikut:

- H₁: Bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
H₂: Bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.
H₃: Bahwa fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

Metode Penelitian

Jenis, Lokasi, Dan Waktu Penelitian

Jenis penelitian ini termasuk ke dalam kategori pendekatan kuantitatif. Pendekatan kuantitatif berupa data primer yang mana didominasi data berupa angka. Lokasi Penelitian ini dilakukan di tempat wisata Selo Tirta Giri (Setigi), Desa sekapuk, Kecamatan Ujungpangkah, Kabupaten Gresik, Jawa Timur. Dan waktu Penelitian ini dilakukan pada bulan November 2020 sampai February 2021.

Populasi Dan Sampel

Populasi dalam penelitian ini adalah pengunjung tempat Wisata Selo Tirta Giri (Setigi) Gresik pada saat penerapan *new normal* yang berjumlah sebesar 24.000 pengunjung. Sedangkan pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan perhitungan dengan rumus slovin sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + N (e)^2}$$

$$n = \frac{24.000}{1 + 24.000 (0,1)^2}$$

$$n = 99,585 (100) \text{ responden}$$

Berdasarkan hasil perhitungan tersebut maka jumlah sampel yang akan diteliti sebanyak 100 responden

Variabel Penelitian

Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah variabel bebas (variabel independen) yang terdiri dari kualitas pelayanan dan fasilitas wisata. Variabel terikat (variabel dependen) dalam penelitian ini adalah kepuasan pengunjung.

Definisi Operasional Variabel

1. Kualitas pelayanan adalah ukuran tingkat pelayanan yang diberikan kepada pengunjung dalam memenuhi keinginan pengunjung saat menikmati layanan atau jasa.
2. Fasilitas wisata adalah sarana dan prasana yang disediakan dan diberikan oleh pengelola kepada pengunjung untuk memenuhi kebutuhan pengunjung ketika berwisata.
3. Kepuasan pengunjung merupakan tingkat perasaan pengunjung wisata selo tirta giri (setigi) dalam menyatakan hasil perbandingan kinerja pengelola wisata dengan pelayanan dan fasilitas yang diterima pengunjung.

Sumber Data

Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer. Data primer adalah data yang diperoleh dan dikumpulkan secara langsung dari responden yaitu para pengunjung pada tempat wisata selo tirta giri (setigi) yang ada di Gresik.

Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu melalui kuisioner. Pengukuran yang digunakan untuk mengukur tanggapan responden dari kuisioner, yaitu dengan menggunakan skala *likert*.

Metode Analisis Data

Metode analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan analisis regresi linier berganda.

Hasil Analisis

Uji Instrumen

Uji Validitas

Tabel 1. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Kualitas Pelayanan (X1)	X1.1	0,550	0,196	Valid
	X1.2	0,702	0,196	Valid
	X1.3	0,735	0,196	Valid
	X1.4	0,703	0,196	Valid
	X1.5	0,668	0,196	Valid
	X1.6	0,707	0,196	Valid
	X1.7	0,581	0,196	Valid
	X1.8	0,659	0,196	Valid
Fasilitas Wisata (X2)	X2.1	0,452	0,196	Valid
	X2.2	0,541	0,196	Valid
	X2.3	0,647	0,196	Valid
	X2.4	0,621	0,196	Valid
	X2.5	0,710	0,196	Valid
	X2.6	0,590	0,196	Valid
	X2.7	0,654	0,196	Valid

Variabel	Item Pertanyaan	r hitung	r table	Keterangan
Kepuasan Pengunjung (Y)	Y.1	0,531	0,196	Valid
	Y.2	0,804	0,196	Valid
	Y.3	0,709	0,196	Valid
	Y.4	0,625	0,196	Valid
	Y.5	0,758	0,196	Valid

Sumber : data diolah 2021

Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid tidaknya masing-masing instrumen dalam variabel kualitas pelayanan, fasilitas wisata, dan kepuasan pengunjung. Uji validitas dalam penelitian menggunakan program *statistic* SPSS. Semua instrumen telah diuji dan menghasilkan nilai $r \text{ hitung} > r \text{ tabel}$, maka dapat disimpulkan bahwa semua instrumen dalam penelitian dikatakan valid.

Uji reliabilitas

Uji realibilitas digunakan untuk mengetahui reliabel tidaknya item instrumen dalam setiap variabel yang digunakan dalam penelitian. Untuk mengukur uji reliabilitas digunakan *alpha cronbach* dengan kriteria apabila *alpha cronbach* $> 0,6$ maka instrumen dikatakan reliabel dan apabila *alpha cronbach* $< 0,6$ maka instrumen dikatakan tidak reliabel. Berikut ini adalah hasil uji reliabilitas:

Tabel 2. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Nilai <i>Cronbach's Alpha</i>	Standard Nilai	Keterangan
Kualitas Pelayanan	0,818	0,6	Reliabel
Fasilitas Wisata	0,709	0,6	Reliabel
Kepuasan Pengunjung	0,727	0,6	Reliabel

Sumber : data diolah 2021

Berdasarkan tabel diatas menunjukkan bahwa nilai *Cronbach's Alpha* masing-masing variabel adalah $> 0,6$ dengan demikian hasil penelitian reliabel.

Uji Normalitas

Tabel 3. Hasil Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		Unstandardized Residual
N		100
Normal	Mean	,0000000
Parameters ^{a,b}	Std. Deviation	1,68724177
Most Extreme	Absolute	,072
Differences	Positive	,049
	Negative	-,072
Kolmogorov-Smirnov Z		,720
Asymp. Sig. (2-tailed)		,677

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

Berdasarkan table diatas, dapat disimpulkan bahwa uji normalitas dengan *Kolmogorov-Smirnov* diperoleh nilai probabilitas yang dapat dilihat pada Asymp. Sig. (2-tailed) yaitu sebesar $0,677 > 0,05$ sehingga dapat dikatakan bahwa data tersebut berdistribusi normal.

Uji Asumsi Klasik

Uji Multikolinearitas

Tabel 4. Hasil Uji Multikolinearitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.	Collinearity Statistics	
	B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
(Constant)	-,283	1,739		-,163	,871		
Kualitas	,311	,058	,456	5,361	,000	,558	1,792
1 Pelayanan							
Fasilitas	,356	,076	,398	4,676	,000	,558	1,792
Wisata							

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel tersebut, diperoleh hasil bahwa nilai VIF maka Kualitas Pelayanan (X_1) $1,792 < 10,00$, Fasilitas Wisata (X_2) $1,792 < 10,00$, maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi. Dan besarnya nilai *torelance* pada Kualitas Pelayanan (X_1) $0,558 > 0,10$, Fasilitas Wisata (X_2) $0,558 > 0,10$, maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Heteroskedastisitas

Tabel 5. Hasil Uji Heteroskedastisitas

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	2,030	1,101		1,843	,068
1 Kualitas Pelayanan	-,045	,037	-,164	-1,218	,226
Fasilitas Wisata	,025	,048	,069	,515	,608

a. Dependent Variable: Abs_RES

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas diperoleh hasil bahwa variabel kualitas pelayanan (X_1) sebesar 0,226 > 0,05 dan variabel fasilitas wisata (X_2) sebesar 0,608 > 0,05 maka model regresi tidak terjadi gejala heteroskedastisitas.

Model Regresi Linier Berganda

Analisis regresi linier berganda dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independen yaitu kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas wisata (X_2) terhadap variabel dependen yaitu Kepuasan pengunjung (Y). Persamaan regresi linier berganda dalam penelitian ini adalah:

$$Y = -0,283 + 0,311X_1 + 0,356x_2 + e$$

Berdasarkan model persamaan regresi linier berganda di atas, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Y = bila variabel terikat akan diprediksikan oleh variabel bebas. Kepuasan pengunjung merupakan variabel terikat dalam penelitian ini yang nilainya diprediksi oleh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata.
2. a = nilai konstanta sebesar -0,283, artinya jika variabel kualitas pelayanan (X_1), dan fasilitas wisata (X_2) nilainya adalah 0 maka kepuasan pengunjung (Y) nilainya adalah -0,283.
3. b_1 = koefisien regresi variabel kualitas pelayanan (X_1) dengan nilai 0,311 (positif), disimpulkan bahwa apabila variabel penelitian kualitas pelayanan meningkat, maka variabel kepuasan pengunjung meningkat dengan asumsi variabel X_2 konstan.
4. b_2 = koefisien regresi variabel fasilitas wisata (X_2) dengan nilai 0,356 (positif), disimpulkan bahwa apabila variabel penelitian fasilitas wisata meningkat, maka variabel kepuasan pengunjung meningkat dengan asumsi variabel X_1 konstan.

Uji Hipotesis

Uji F

Tabel 6. Hasil Uji F

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	437,078	2	218,539	75,216	,000 ^b
Residual	281,832	97	2,905		
Total	718,910	99			

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

b. Predictors: (Constant), Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, terlihat bahwa nilai Sig. $0,000 < 0,05$ maka H_0 ditolak dan H_1 diterima sehingga variabel kualitas pelayanan (X_1), fasilitas wisata (X_2), secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung (Y).

Uji t

Tabel 7. Hasil Uji t

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	-,283	1,739		-,163	,871
Kualitas Pelayanan	,311	,058	,456	5,361	,000
Fasilitas Wisata	,356	,076	,398	4,676	,000

a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel diatas, diperoleh bahwa nilai Sig. Kualitas Pelayanan (X_1) sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_2 diterima dan H_0 ditolak sehingga variabel Kualitas Pelayanan (X_1) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y). Nilai Sig. Fasilitas wisata (X_2) sebesar $0,000 < 0,05$ maka H_3 diterima dan H_0 ditolak sehingga variabel fasilitas wisata (X_2) berpengaruh signifikan terhadap variabel kepuasan pengunjung (Y).

Koefisien Determinasi (R^2)

Tabel 8. Hasil Uji Koefisien Determinan

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,780 ^a	,608	,600	1,705

a. Predictors: (Constant), Fasilitas Wisata, Kualitas Pelayanan

Sumber: data diolah, 2021

Berdasarkan tabel 4.14 diperoleh nilai koefisien determinasi (*Adjusted R Square*) sebesar 0,600 atau 60%. Hasil ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dapat dijelaskan oleh variabel kualitas pelayanan, dan fasilitas wisata sebesar 60% sedangkan sisanya sebesar 40% (100% - 60%) dijelaskan oleh variabel lain yang tidak terdapat dalam penelitian ini.

Pembahasan Hasil Penelitian

Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Wisata Secara Simultan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan, dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada tempat wisata Selo Tirto Giri (Setigi) Gresik. yang di peroleh nilai sebesar 0,000. Kualitas pelayanan di tempat wisata menjadi sumber penilaian dari pengunjung untuk merekomendasikan lokasi tersebut kepada masyarakat lain. Selain itu fasilitas wisata juga mempengaruhi kepuasan pengunjung yang datang. Semakin baik dan lengkap maka pengunjung akan semakin menikmati dan akan datang berulang untuk berlibur.

Kualitas Pelayanan Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada tempat wisata Selo Tirto Giri (Setigi) Gresik. yang di peroleh nilai sebesar 0,000. Kualitas pelayanan ini dilihat dari segi pelayanan ketika membeli tiket masuk, pelayanan terhadap wahanan, pelayanan toilet, pelayanan makanan dan minuman dan lainnya. Pengunjung menyukai pelayanan yang cepat, tanggap dan baik. Dengan kualitas pelayanan yang baik maka pengunjung akan merasa puas. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Zelmiati (2017) dan Fatini (2020) dengan hasil kualitas pelayanan berpengaruh positif signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Fasilitas Wisata Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pengunjung.

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa Fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung pada tempat wisata Selo Tirto Giri (Setigi) Gresik. yang di peroleh nilai sebesar 0,000. Fasilitas wisata yang terbilang lengkap akan mempengaruhi kepuasan pengunjung. Biasanya di tempat wisata banyak disediakan fasilitas yang dibutuhkan pengunjung seperti meja dan tempat duduk untuk bersantai, warung makanan dan minuman, toilet, lampu,

hiasan, wifi dan lainnya untuk membuat kenyamanan pengunjung yang datang. Penelitian ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Sulistiana (2015) dan Gusneli (2016) dengan hasil bahwa fasilitas wisata berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Simpulan Dan Saran

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas Pelayanan, dan fasilitas wisata secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirta giri (setigi) gresik).
2. Kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirta giri (setigi) gresik).
3. Fasilitas wisata berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan *new normal normal* (studi kasus pada pengunjung tempat wisata selo tirta giri (setigi) gresik).

Keterbatasan

Penelitian ini masih jauh dari kata sempurna dan terdapat keterbatasan, diantaranya sebagai berikut:

1. Penelitian ini terbatas hanya menggunakan Variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas Wisata.
2. Penelitian ini terbatas hanya mengambil responden pada pengunjung tempat wisata selo tirta giri (setigi) gresik.

Saran

Berdasarkan kesimpulan dan keterbatasan yang telah dijelaskan di atas, maka saran yang dapat diberikan dan menjadi harapan bagi peneliti adalah sebagai berikut:

1. Bagi Perusahaan
Objek wisata selo tirta giri (setigi) gresik dapat dikembangkan dengan menambahkan varian wisata baru untuk menarik kepuasan pengunjung.
2. Bagi penelitian selanjutnya
Bagi penelitian selanjutnya disarankan untuk:
 - a. Menambah variabel lain yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan dan fasilitas wisata untuk memperkuat hasil analisis penelitian.
 - b. Menambah jumlah responden pada penelitian selanjutnya.

Daftar Pustaka

Fatini, N. A., & Dewi, R. S. (2020). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Wisata Vanaprastha Gedong Songo Park Kabupaten Semarang*. Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis, 10(1), 110-120.

- Gusneli, G., Silfeni, S., & Kasmita, K. (2016). 1 *Pengaruh Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung Ke Objek Wisata Air Terjun Bayang Sani Kabupaten Pesisir Selatan. E-Journal Home Economic And Tourism*, 11(1).
- Kotler, P. & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*, 15th Edition. New Jersey: Pearson Prentice Hall, Inc.
- Lupiyoadi, Rambat. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa Teori Dan Praktek*, Edisi Satu. Jakarta : Selemba Empat.
- Sulistiyana, R. T. (2015). *Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen (Studi Pada Museum Satwa)*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 25(2).
- Spillane, J. J. 1994. *Pariwisata Indonesia. Siasat Ekonomi dan Rekayasa Kebudayaan*. Kanisius: Yogyakarta.
- Zelmiati (2017). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Di Objek Wisata Minang Fantasi Kota Padang Panjang. E-Journal Home Economic And Tourism*, 14(1).

Luklu'ul Lum'ah *) Adalah Alumni FEB Unisma
Agus Widarko **) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma
Budi Wahono ***) Adalah Dosen Tetap FEB Unisma