
Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi Pada Objek Wisata Situ Cipanten Kabupaten Majalengka)

R. Neny Kusumadewi¹, Haris Fauzi², Kamelia Rosani³

¹²³Fakultas Ekonomika dan Bisnis, Universitas Majalengka, Majalengka, Indonesia

ABSTRAK

Objek wisata memiliki peran krusial dalam menyediakan sarana rekreasi sekaligus edukasi bagi masyarakat. Tingkat kepuasan pengunjung sangat dipengaruhi oleh ketersediaan fasilitas serta mutu layanan yang diberikan. Situ Cipanten menjadi salah satu destinasi wisata yang diminati karena fasilitasnya yang memadai, seperti area parkir luas, kebersihan toilet, kemudahan sistem pembayaran digital, serta berbagai pilihan wahana rekreasi. Selain itu, daya tarik alamnya yang unik, seperti perubahan warna air sesuai musim, semakin menambah pesona tempat ini. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Penelitian ini sejauh mana fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung. Pendekatan yang digunakan adalah metode deskriptif dan verifikatif, dengan pengumpulan data melalui kuesioner yang disebarakan kepada 100 responden yang dipilih menggunakan teknik purposive sampling. Data yang diperoleh dianalisis dengan uji asumsi klasik, regresi linier berganda, koefisien determinasi, serta uji F dan uji t. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung, begitu pula kualitas pelayanan yang juga berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Kata Kunci: fasilitas; kualitas pelayanan, kepuasan pengunjung

ABSTRACT

Tourist attractions have a crucial role in providing recreational and educational facilities for the community. The level of visitor satisfaction is greatly influenced by the availability of facilities and the quality of services provided. Situ Cipanten is one of the most popular tourist destinations because of its adequate facilities, such as a large parking area, clean toilets, easy digital payment systems, and a variety of recreational rides. In addition, its unique natural attractions, such as changes in water color according to the season, add to the charm of this place. This study aims to analyze the extent to which facilities and service quality affect visitor satisfaction. The approach used is a descriptive and verification method, with data collection through questionnaires distributed to 100 respondents selected using purposive sampling techniques. The data obtained were analyzed using the classical assumption test, multiple linear regression, coefficient of determination, and the F test and t test. The results of the study showed that facilities have a positive and significant effect on visitor satisfaction, as well as service quality which also has a positive and significant effect on visitor satisfaction.

Keywords: Facilities, Service Quality, Visitor Satisfaction

PENDAHULUAN

Pariwisata memiliki peran penting dalam kehidupan modern, tidak hanya sebagai sarana rekreasi tetapi juga sebagai sektor yang mendukung perekonomian. Menurut Kementerian Pariwisata (2019), industri ini berkontribusi signifikan terhadap Produk Domestik Bruto (PDB) dan menjadi sumber devisa utama bagi Indonesia. Namun, pandemi COVID-19 menyebabkan penurunan drastis jumlah wisatawan, dari 16,11 juta kunjungan mancanegara pada 2019 menjadi 1,56 juta pada 2021. Seiring pemulihan ekonomi global, angka tersebut meningkat kembali menjadi 11,6 juta pada 2023 (BPS, 2023)

Kabupaten Majalengka memiliki potensi wisata besar, salah satunya Situ Cipanten. Berdasarkan laporan Direktur BUMDes (2024), destinasi ini menjadi yang kedua terpopuler di Majalengka, dengan 145.392 pengunjung pada 2023. Daya tariknya terletak pada perubahan warna air, fasilitas yang lengkap, serta inovasi dalam sistem pelayanan. Meskipun jumlah wisatawan terus bertambah, menjaga tingkat kepuasan pengunjung tetap menjadi prioritas untuk keberlanjutan sektor pariwisata.

Tingkat kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh berbagai faktor, salah satunya adalah fasilitas dan kualitas pelayanan. Menurut Ismawati (2019:18), kepuasan pengunjung merupakan hasil perbandingan antara harapan sebelum berkunjung dengan pengalaman yang diperoleh setelahnya. Selain itu, Tjiptono dalam Regiasa & Primagraha (2022:271) menyatakan bahwa keberadaan fasilitas yang baik, pelayanan yang optimal, serta rekomendasi dari pengunjung lain dapat meningkatkan loyalitas terhadap suatu destinasi.

Fasilitas memegang peranan penting dalam memberikan kenyamanan bagi pengunjung. Sumayang dalam Habil Ibnu Abdillah (2023:17) mendefinisikan fasilitas sebagai sarana fisik yang mendukung aktivitas pengunjung selama berada di lokasi wisata. Di Situ Cipanten, fasilitas yang tersedia meliputi area parkir yang luas, mushola, toilet dengan standar tinggi, serta berbagai wahana rekreasi dan edukasi. Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga memiliki peran dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Putri Amalia Sahara (2021:25) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pengunjung.

Penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Suyatno et al. (2021) menunjukkan bahwa fasilitas dan kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Studi tersebut dilakukan di Wisata Jurang Senggani, Tulungagung, dan menemukan bahwa kebersihan fasilitas, keramahan petugas, serta keterbukaan informasi mengenai harga tiket sangat menentukan kepuasan pengunjung. Temuan serupa juga diperoleh dalam prasurvey di Situ Cipanten, di mana 87,2% responden menilai fasilitas dalam kondisi baik, dan 80,1% mengapresiasi keramahan petugas.

Berdasarkan latar belakang dan fenomena yang telah diuraikan, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis lebih dalam mengenai pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung, dengan mengambil judul **"Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung."**

KAJIAN PUSTAKA, KERANGKA PEMIKIRAN, DAN HIPOTESIS

Perilaku Konsumen

Schiffman dan Kanuk dalam Putri Nugraha (2021:2) menjelaskan bahwa perilaku konsumen merupakan tindakan yang dilakukan oleh individu dalam mencari, membeli, menggunakan, menilai, serta mengonsumsi produk atau layanan dengan tujuan memenuhi kebutuhannya.

Fasilitas

Menurut Sumayang dalam Habil Ibnu Abdillah (2023:17) mendefinisikan fasilitas sebagai sarana fisik yang mendukung aktivitas pengunjung selama berada di lokasi wisata. Di Situ Cipanten, fasilitas yang tersedia meliputi area parkir yang luas, mushola, toilet dengan standar tinggi, serta berbagai wahana rekreasi dan edukasi. Terdapat indikator-indikator dalam mengukurnya meliputi: 1) Kelengkapan, kebersihan, dan kerapian fasilitas yang ditawarkan; 2) Kondisi dan fungsi fasilitas yang ditawarkan; serta 3) Kemudahan dalam penggunaan fasilitas tersebut.

Kualitas Pelayanan

Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam Putri Amalia Sahara (2021:25) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan merupakan hasil perbandingan antara layanan yang diterima dengan ekspektasi pengunjung. Untuk mengukur kualitas pelayanan digunakan lima faktor kualitas pelayanan yaitu 1) Tangible (bukti fisik), 2) Reliability (kehandalan), 3) Responsiveness (daya tanggap), 4) Assurance (jaminan), dan 5) Empathy (empati).

Kepuasan Pengunjung

Menurut Ismawati (2019:18) Kepuasan Pengunjung merupakan hasil perbandingan antara harapan sebelum berkunjung dengan pengalaman yang diperoleh setelahnya. Terdapat indikator--indikator dalam mengukurnya meliputi: 1) Kualitas Pelayanan, 2) Kualitas Produk, dan 3) Harga.

HIPOTESIS

H₁ : fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung.

H₂ : kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengunjung

METODOLOGI PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif dan verifikatif. Data utama diperoleh melalui kuesioner yang disebarkan menggunakan Google Form. Sampel dipilih menggunakan metode non-probability sampling dengan teknik purposive sampling. Selain itu, penelitian ini menerapkan teknik ROE (Return of Error) dengan tingkat toleransi kesalahan sebesar 10%, sehingga jumlah sampel yang ditetapkan adalah 100 responden. Analisis data dalam penelitian ini mencakup uji asumsi klasik, regresi linear berganda, serta koefisien determinasi (R²) untuk mengukur kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen. Uji F digunakan untuk menilai kelayakan model, sementara uji t diterapkan dalam pengujian hipotesis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Normalitas

Tabel 1. Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
		Unstandardized Residual
N		100
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	.0000000
	Std. Deviation	5221.14668337
Most Extreme Differences	Absolute	.067

	Positive	.067
	Negative	-.057
Test Statistic		.067
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}
a. Test distribution is Normal.		
b. Calculated from data.		
c. Lilliefors Significance Correction.		

Sumber : Output SPSS 26(2024)

Nilai Asymp. Sig yang diperoleh sebesar 0,200, lebih tinggi dari $\alpha = 0,05$. Hal ini menunjukkan bahwa data dalam penelitian ini berdistribusi normal atau memenuhi lolos uji kenormalan.

Analisis Regresi Linier Berganda

Tabel 2. Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Coefficients ^a						
	Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.723	3.909		1.464	.146
	Fasilitas	.912	.247	.276	3.691	.000
	Kualitas Pelayanan	2.108	.253	.624	8.339	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan tabel 2 hasil analisis Regresi Linier Berganda menggunakan SPSS versi 26 pada tabel 2 tersebut, maka didapat persamaan regresi sebagai berikut:

$$Y = 5.723 + 0,912 + 2.108 + \epsilon$$

Keterangan :

Y = Jumlah skor total variabel dependen

= Konstanta

b₁ = Koefisien regresi untuk variabel Fasilitas

b₂ = Koefisien regresi untuk variabel Kualitas Pelayanan

X₁ = Jumlah skor total variabel independen Fasilitas

X₂ = Jumlah skor total variabel independen Kualitas Pelayanan

e = Standar Error

Dari persamaan diatas, maka dapat diinterpretasikan sebagai berikut.

Konstanta dalam model regresi sebesar 5.723 dan bertanda positif Artinya pada

1. Fasilitas dan Kualitas Pelayanan (0) maka variable Kepuasan Pengunjung akan tetap ada.
2. Koefisien regresi variabel Fasilitas sebesar 0,912 dan bertanda positif (searah) Artinya semakin memadai fasilitas maka pengunjung akan semakin puas.
3. Koefisien regresi variable Kualitas Pelayanan sebesar 2.108 dan bertanda positif (searah). Artinya semakin baik kualitas pelayanan maka pengunjung akan semakin puas.

4. Nilai residual (e) artinya eror term (variable lain yang tidak diteliti yang mempengaruhi Kepuasan Pengunjung).

Analisis Koefisien Determinasi

Tabel 3. Hasil Uji Koefisien Determinasi

Coefficients ^a									
Model		Unstandardized Coefficients		Standard ized Coefficients	t	Sig.	Correlations		
		B	Std. Error	Beta			Zero-order	Partial	Part
1	(Constant)	5.723	3.909		1.464	.146			
	Fasilitas	.912	.247	.276	3.691	.000	.689	.351	.207
	Kualitas Pelayanan	2.108	.253	.624	8.339	.000	.807	.646	.468
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung									

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan analisis koefisien determinasi pada tabel, variabel fasilitas memiliki nilai zero order sebesar 0,689, sedangkan variabel kualitas pelayanan memiliki nilai 0,807. Salah satu metode untuk menghitung kontribusi variabel independen terhadap variabel dependen adalah dengan menggunakan rumus berikut:

Koefisien Determinasi Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,689)^2 \times 100\%$$

$$KD = 47,47\%$$

Hasil perhitungan tersebut menunjukkan bahwa variabel fasilitas memberikan kontribusi sebesar 47,47% terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Situ Cipanten, Kabupaten Majalengka.

Koefisien Determinasi Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung

$$KD = r^2 \times 100\%$$

$$KD = (0,807)^2 \times 100\%$$

$$KD = 65,12\%$$

Dari hasil perhitungan, dapat disimpulkan bahwa variabel kualitas pelayanan berkontribusi sebesar 65,12% terhadap kepuasan pengunjung di Objek Wisata Situ Cipanten, Kabupaten Majalengka.

Uji Kelayakan Model (Uji F)

Tabel 4. Hasil Uji F

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6.124.106	2	3.062.053	110.057	.000 ^b
	Residual	2.698.776	97	2.782.244		

	Total	8.822.883	99			
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						
b. Predictors: (Constant), Kualitas Pelayanan, Fasilitas						

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Berdasarkan data di atas, nilai Fhitung sebesar 110,057 pada tingkat signifikansi 5% dengan nilai Sig. = 0,000. Sementara itu, nilai Ftabel dengan derajat kebebasan (df) = $n - k - 1$, yaitu df = 97, diperoleh sebesar 3,09. Karena Fhitung (110,057) lebih besar dari Ftabel (3,09) dan nilai signifikansi (0,000) lebih kecil dari 0,05, maka dapat disimpulkan bahwa model yang digunakan dalam penelitian ini valid dan layak untuk memprediksi kepuasan pengunjung di Objek Wisata Situ Cipanten, Kabupaten Majalengka.

Uji Hipotesis (Uji t)

Tabel 5. Hasil Uji t

Coefficients ^a						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5.723	3.909		1.464	.146
	Fasilitas	.912	.247	.276	3.691	.000
	Kualitas Pelayanan	2.108	.253	.624	8.339	.000
a. Dependent Variable: Kepuasan Pengunjung						

Sumber: Output SPSS 26 (2024)

Pada variabel fasilitas, diperoleh nilai t hitung 3,691 > t tabel 1,984. Dengan tingkat signifikansi 5%, hasil yang diperoleh adalah 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak. Hal ini mengindikasikan bahwa fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap minat beli ulang.

Sementara itu, pada variabel kualitas pelayanan, nilai t hitung 8,339 > t tabel 1,984. Dengan tingkat signifikansi 5%, diperoleh hasil 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak. Ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

PEMBAHASAN

Pengaruh Fasilitas Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan kajian literatur, fasilitas berperan dalam memengaruhi kecenderungan pelanggan untuk melakukan pembelian ulang. Hasil uji hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan bahwa t hitung 3,691 > t tabel 1,984 dengan nilai signifikansi 0,000 < 0,05, sehingga H_0 ditolak dan H_a diterima. Dengan demikian, H_1 terbukti dapat diterima, yang menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan temuan Sugiarto dan Utari (2024), yang menyatakan bahwa fasilitas wisata berkontribusi secara signifikan terhadap tingkat kepuasan pengunjung. Hal ini menunjukkan bahwa fasilitas yang memadai, baik dari segi wahana rekreasi maupun sarana pendukung seperti toilet dan mushola, dapat meningkatkan kenyamanan serta pengalaman pengunjung. Dengan demikian, temuan dalam penelitian ini mendukung teori yang menyatakan bahwa fasilitas berperan penting dalam menentukan tingkat kepuasan pengunjung.

Secara keseluruhan, jumlah kunjungan serta tingkat kepuasan pengunjung mengalami peningkatan setelah pengelola Wisata Situ Cipanten melakukan perbaikan fasilitas. Peningkatan ini terjadi karena fasilitas yang lebih baik mampu memberikan kenyamanan serta pengalaman wisata yang lebih memuaskan, sehingga membentuk persepsi positif terhadap destinasi wisata. Ketika fasilitas memenuhi atau bahkan melebihi ekspektasi pengunjung, maka kepuasan akan meningkat, loyalitas terbentuk, dan kemungkinan kunjungan ulang menjadi lebih tinggi.

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung

Berdasarkan kajian literatur, Kualitas Pelayanan berperan dalam memengaruhi kecenderungan pelanggan dalam melakukan pembelian ulang. Hasil uji hipotesis menggunakan uji-t menunjukkan bahwa $t_{hitung} 8,339 > t_{tabel} 1,984$ dan nilai signifikansi $0,000 < 0,05$. Dengan demikian, H_0 ditolak dan H_a diterima, sehingga H_1 dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pengunjung.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Sugiarto dan Utari (2024), yang menemukan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pengunjung. Temuan ini memperkuat teori-teori yang telah ada mengenai pentingnya kualitas pelayanan dalam meningkatkan kepuasan pengunjung. Selain itu, penelitian ini juga mendukung konsep dalam teori perilaku konsumen, yang menyatakan bahwa kepuasan dipengaruhi oleh faktor budaya, sosial, pribadi, dan psikologis. Faktor budaya tercermin dari pentingnya keramahan dalam pelayanan, faktor sosial terlihat dari pengaruh kelompok referensi, faktor pribadi berkaitan dengan preferensi individu dalam mencari pengalaman wisata, sedangkan faktor psikologis mencakup motivasi serta persepsi terhadap kualitas layanan yang diterima.

Secara keseluruhan, peningkatan kualitas pelayanan di Objek Wisata Situ Cipanten memberikan dampak positif terhadap jumlah kunjungan serta tingkat kepuasan pengunjung. Pelayanan yang ramah, responsif, dan profesional menciptakan pengalaman wisata yang lebih menyenangkan, meningkatkan kepercayaan pengunjung, serta memperkuat loyalitas mereka untuk kembali berkunjung. Ketika kualitas pelayanan dapat memenuhi atau bahkan melampaui ekspektasi pengunjung, hal ini akan meningkatkan kepuasan, membangun citra positif destinasi wisata, serta mendorong kunjungan ulang di masa mendatang.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Artikel ini menyajikan hasil penelitian yang diperoleh dari studi terhadap pengunjung Objek Wisata Situ Cipanten, Kabupaten Majalengka. Penelitian ini menganalisis pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung. Berdasarkan temuan yang diperoleh, kesimpulan dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Fasilitas terhadap kepuasan pengunjung menghasilkan angka sebesar 47,47% yang artinya bahwa kualitas mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 47,47%.
2. Kualitas Pelayanan terhadap kepuasan pengunjung menghasilkan angka sebesar 65,12% yang artinya bahwa kualitas pelayanan mempengaruhi kepuasan wisatawan sebesar 65,12%.

SARAN

Setelah menyimpulkan penelitian dan pembahasan selanjutnya, penulis menawarkan rekomendasi berikut yang dapat dimanfaatkan oleh pihak-pihak yang berkepentingan:

1. Pada variabel Fasilitas menunjukkan bahwa fasilitas di Objek Wisata Situ Cipanten tergolong memadai, namun aspek keamanan dan pemeliharaan fasilitas masih perlu ditingkatkan. Pengelola disarankan menambah pengawasan di area strategis, melakukan pengecekan rutin, serta menata ulang fasilitas agar lebih terorganisir dan nyaman bagi pengunjung.
2. Kualitas pelayanan berada dalam kategori baik, tetapi masih terdapat kekurangan dalam perhatian staf terhadap pengunjung dan keandalan informasi yang diberikan. Untuk itu, diperlukan pelatihan bagi staf agar lebih responsif, ramah, dan akurat dalam memberikan informasi, serta meningkatkan komunikasi dengan pengunjung guna memperbaiki pengalaman wisata mereka.
3. Tingkat kepuasan pengunjung berada dalam kategori Puas, namun aspek harga tiket dan promosi masih menjadi perhatian. Pengelola diharapkan menjaga stabilitas dan transparansi harga, mengembangkan program promosi yang lebih menarik, serta meningkatkan kualitas fasilitas dan pelayanan agar lebih sesuai dengan harapan pengunjung.
4. Penelitian selanjutnya disarankan untuk mengeksplorasi variabel lain, seperti harga, promosi, dan daya tarik wisata. Selain itu, penggunaan metode penelitian serta teknik sampling yang berbeda dapat membantu memperoleh hasil yang lebih luas dan mendalam.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggi Agustine dan Mahmud. 2023. Pengaruh Fasilitas Tempat, Kualitas Pelayanan, Dan Citra Destinasi Terhadap Kepuasan Pengunjung Objek Wisata Grand Maerakaca Semarang. Jurnal Mirai Management, Vol 8 No 3, 167-180.
- Alfinus Masna & Nini Sumarni. 2024. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung Pulau Angso Duo kota Pariaman. Jurnal Manajemen dan Bisnis Ekonomi, Vol 2 No 2, 220-233.
- BPS. 2023. Jumlah Kunjungan Wisman Ke Indonesia. bps.go.id. Diakses Pada 3 November 2024.
- Dadang Sudirno. 2023. Metode Penelitian Ekonomika dan Bisnis. Perkumpulan Rumah Cemerlang Indonesia.
- Habil Ibnu Abdillah, 2023. Pengaruh Fasilitas Dan Harga Tiket Terhadap Keputusan Berkunjung Wisatawan (studi pada objek wisata Ciboer Pass Kabupaten Majalengka). Skripsi. Universitas Majalengka.
- Handayani & Gultom. 2023. The Influence Of Facilities And Service Quality On Visitor Satisfaction In The New Normal (Case Study Of Baturaja Flower Park). Indonesian Journal Of Accounting And Financial studies. Vol 7 No 2, 32-41
- Imam Ghozali. 2018. "Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program IBM SPSS". Cetakan Sembilan, Penerbit Universitas Diponegoro. Semarang.
- Ismawati. 2019. Pengaruh Kualitas Pelayanan Online Shopee Terhadap Kepuasan Konsumen. Skripsi. Universitas Negeri Semarang.
- La Ode Muhammad Tauha. 2020. Pemgaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Jasa Pemanduan PT Bias Delta Pratama. Universitas Putera Batam. 1-92.
- Nuryadin dan Sugiri. 2023. Analisis Ketersediaan Fasilitas Di Objek Wisata Pantai Nirwana Kota BauBau. Jurnal Teknik Perencanaan Wilayah Kota. Vol 12 No 4, 264-271.

- Gusti Marlani dan Toto Sugiarto. 2019. Pengaruh Perilaku Konsumen terhadap Pengambilan Keputusan dalam Menentukan Destinasi Wisata di Kabupaten Hulu Sungai Tengah. Jurnal Riset Inspirasi Manajemen Dan Kewirausahaan. Vol 3 No 2, 74-79.
- Mega Diniyati Saleha. 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan, Persepsi Harga dan Kualitas Produk terhadap Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan. Universitas Negeri Jakarta. 1-95.
- Marini Tree Nanda dan Yvone Wangdra. 2021. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pt Teno Sukses Abadi Di Kota Batam. Jurnal Manajemen Dan Bisnis, Vol 3 No 1, 1-15.
- Prihatma. 2021. Pengaruh Merchandising Dan Fasilitas Terhadap Impulse Buying Di Minimarket Alfamart Sumampir Di Cilegon. Jurnal Ekonomi Vokasi, Vol 5 No 1, 5167.
- Putri Amalia Sahara, 2021. Pengaruh harga, kualitas produk, kualitas pelayanan, lokasi dan store atmosphere terhadap keputusan pembelian (studi pada Trois Coffe Shop Kadipaten). Skripsi. Universitas Majalengka.
- Putri Nugraha. 2021. Teori Perilaku Konsumen. Cetakan Pertama, Penerbit PT Nasya Expanding Management. Pekalongan.
- Rahmatica Nur Utami. 2024. The Influence Of Service Quality, Facilities, And Prices On Visitor Satisfaction At The Gajah Mungkur Reservoir Tourism Object, Wonogiri Regency. Jurnal Of Economic, Commerce, And Management, Vol 1 No 4, 1-14.
- Ratnawati dan Pramitha Aulia. 2020. Pengaruh Fasilitas Wisata Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung Taman Wisata Karangresik Tasikmalaya. Jurnal Manajemen dan Bisnis. Vol 7 No 2, 3758-3759.
- Sugiarto dan Utari. 2024. Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pengunjung Eduwisata Lontarsewu Hendrosari. Vol 2 No 2, 138152.
- Sugiyono. 2018. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono. 2020. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Suhartapa. 2022. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Di Taman Indonesia Kaya Semarang. Jurnal Pariwisata Dan Budaya, Vol 13 No 2, 99107.
- Rekawati Suyatno dan Maria Agatha. 2022. Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pengunjung (Studi pada Wisata Jurang Senggani (Buper) Kecamatan Sendang Kabupaten Tulungagung). Vol 5 No 2, 133142.
- Siregar. 2021. Model Keputusan Pembelian Rumah Subsidi dari Perspektif Fasilitas, Citra Perusahaan, dan Harga (Survey pada Perumahan Panorama Sakuran Asri Kota Jambi). Jurnal Ekonomi, Manajemen, dan Bisnis, Vol 3 No 2, 212224.
- Windi Maolan Hidayanti, 2022. Pengaruh Digital Marketing Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Marlina Kopi Lemah Sugih, Skripsi Fakultas ekonomika Dan Bisnis Universitas Majalengka.