

**ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PENGUNJUNG TERHADAP
FASILITAS DAN LAYANAN
(Studi Kasus di Cikao Park 2024)**

Axel Adam Permana¹, Astri Wulandari²
Universitas Telkom
axeladam06@gmail.com¹
astriwulandari@telkomuniversity.ac.id²

Abstract

This study aims to analyze visitor satisfaction with facilities and services in Cikao Park, Purwakarta. The method used in this study is a quantitative approach with a survey using a Likert scale of 1-4 to 100 respondents who have visited Cikao Park. The data was analyzed using validity, reliability, and linear regression tests to measure the relationship between facilities and services to visitor satisfaction. The results of the study show that facilities and services have a significant influence on visitor satisfaction. This finding is expected to be the basis for tourist destination managers to improve the tourist experience through improving the quality of facilities and services.

Keywords: *Visitor satisfaction, Facilities, Services, Cikao Park, Tourism*

INTRODUCTION

Pada era globalisasi saat ini, setiap negara telah melakukan perdagangan secara bebas, yang menghasilkan peningkatan persaingan di berbagai bidang perdagangan. Oleh karena itu, upaya untuk mengantisipasi hal ini, setiap negara berusaha mengambil tindakan ekonomi yang memiliki pasar bebas. Saat ini, pariwisata adalah industri yang memiliki kapasitas untuk meningkatkan ekonomi negara. Kegiatan pariwisata tidak hanya untuk bersantai atau menikmati pemandangan, tetapi pengunjung juga ingin mengeksplorasi dan menikmati sesuatu atau pengalaman baru yang akan membantunya memenuhi keinginannya. Salah satu bidang

yang memiliki kemampuan untuk membangun kemandirian negara adalah pariwisata. Ini juga dianggap sebagai katalisator untuk pertumbuhan bidang lain (Nugraha et al., 2013). Menurut *United Nations World Organizations (UNWO)*, pariwisata adalah salah satu bidang yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan suatu wilayah atau negara. Berkembangnya pariwisata ditandai dengan banyaknya kunjungan wisatawan. (Stevianus, kepuasan 2014). Menurut Samseng dalam Sulistiyana (2015), fasilitas merupakan komponen penting dalam pertumbuhan pariwisata. Wisatawan biasa berkunjung ke suatu tempat, wilayah, atau negara karena

mereka tertarik dan merasa puas dengan kemudahan yang dapat diperoleh melalui fasilitas tersebut (Monika Hutasoit et al., 2021).

Istilah "pariwisata" mengacu pada suatu perjalanan dari satu lokasi ke lokasi lain dengan tujuan untuk mengembalikan energi dan menenangkan jiwa. Ada banyak definisi tentang pariwisata, salah satunya adalah James J. Spillane (Hadiwijoyo, 2012). Pariwisata adalah perjalanan singkat individu atau kelompok dari satu tempat ke tempat lain dalam upaya mencapai keseimbangan sosial, budaya, dan intelektual.

Mathieson dan Wall (1982) Pariwisata adalah serangkaian aktivitas yang mencakup perpindahan orang ke suatu tempat di luar tempat tinggal atau tempat kerja mereka, aktivitas yang dilakukan selama tinggal di sana, dan kemudahan yang tersedia untuk memenuhi kebutuhan mereka selama perjalanan. Konstitusi Nomor 10 Tahun 2009 Pariwisata mencakup berbagai macam kegiatan rekreasi dan berbagai fasilitas dan layanan yang disediakan oleh organisasi masyarakat, pengusaha, pemerintah federal, dan pemerintah daerah (Zalukhu Sukawati & Mayers Koen, 2009). Pariwisata adalah perjalanan singkat dari tempat tinggal semula ke lokasi lain dengan

tujuan bukan untuk menetap atau mencari nafkah, tetapi hanya untuk memenuhi rasa ingin tahu, menghabiskan waktu senggang atau liburan, dan tujuan lainnya (Kresna Diwangkaral et al., 2020).

Pariwisata dianggap sebagai gejala abad modern yang didasarkan pada keinginan untuk kesehatan dan kesejahteraan, keindahan alam, kesenangan, dan peningkatan perekonomian masyarakat sebagai akibat dari perkembangan niaga, industri, dan transportasi, dan Dalam arti modern pariwisata adalah gejala kehidupan modern yang didasarkan pada kebutuhan akan kesejahteraan dan penggantian udara, penghargaan yang lebih besar terhadap keindahan alam, kesenangan, dan kenikmatan alam semesta (Riani Ni Ketut, 2021).

Kota Purwakarta memiliki destinasi wisata keluarga yang menawarkan berbagai wahana rekreasi dan edukasi yang cocok untuk segala usia. Berdiri di kawasan yang mudah di jangkau dari Bandung dan Jakarta, Cikao Park menghadirkan suasana yang menyegarkan dengan perpaduan wahana air, taman satwa mini, serta spot-spot yang *Instagramable*. (Indriani Jesi & Kuswoyo Chandra, 2017).

Ada kemungkinan bahwa kepuasan pelanggan merupakan bagian penting, hal yang dituju oleh suatu perusahaan yang membuat pelanggannya yakin bahwa ekspektasi mereka dari setiap fasilitas atau pelayanan dapat dipenuhi dengan baik.

Metode untuk mengukur kepuasan pelanggan Menurut Kotler (dalam Buchari Alma, 2003: 285), ada beberapa cara untuk mengukur kepuasan pelanggan, yaitu:

1) Sistem keluhan dan saran (*System of Complaints and Suggestion*)

Banyak perusahaan menerima keluhan langganan melalui kotak saran. Selain itu, ada perusahaan yang memberikan amplop yang ditulis dengan alamat perusahaan di mana orang dapat menyampaikan kritik, keluhan, dan saran. Selain itu, saran dapat dikirim melalui telepon bebas pulsa, *hotline* pelanggan, atau kartu komentar. Perusahaan dapat memperoleh ide dan saran dari data ini, yang memungkinkan mereka untuk mengantisipasi kritik dan menanggapi dengan cepat.

2. Analisa pelanggan yang hilang (analisis pelanggan yang hilang), langganan yang hilang, dan upaya dihubungi dan diminta untuk menjelaskan mengapa mereka berhenti, pindah ke perusahaan lain, atau mengatasi masalah yang terjadi yang tidak dapat diselesaikan atau diatasi terlambat. Kontak

seperti ini akan memberikan informasi dan membantu memperbaiki kinerja perusahaan untuk mencegah langganan yang lari dan meningkatkan kepuasan pelanggan (Srijani N & Hidayat Sukma A, 2017)

Fasilitas, menurut Spillane (1994, hlm. 67) adalah sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk memenuhi semua kebutuhan wisatawan. Fasilitas tidak berkembang secara langsung tetapi berkembang bersamaan dengan atau sesudah pertumbuhan atraksi. Menurut teori Spillane (dalam Mukhlis, 2008, hlm. 32) fasilitas dibagi menjadi tiga bagian: 1. Fasilitas utama, yang merupakan fasilitas yang sangat dibutuhkan dan dianggap penting selama pengunjung berada di tempat wisata. 2. Fasilitas pendukung, yang merupakan fasilitas yang berfungsi sebagai pelengkap utama fasilitas utama sehingga pengunjung merasa lebih betah. 3. Fasilitas penunjang, yang merupakan fasilitas yang pada dasarnya berfungsi sebagai pelengkap utama fasilitas utama (Rosita et al., 2016)

Kualitas pelayanan sangat penting untuk mengukur tingkat kepuasan wisatawan secara keseluruhan, menurut Kozak dan Rimington (1999), karena ini menyebabkan mereka ingin kembali ke layanan tersebut (loyalitas). Percobaan Menurut Debata 2013,

loyalitas wisatawan medis terbagi menjadi tiga: loyalitas perilaku, loyalitas sikap, dan loyalitas kognitif. Selain itu, ketiga faktor pembentuk kesetiaan yang disebutkan Debata (2013) akan dibagi lagi menjadi lima indikator yang akan digunakan dalam penelitian ini: keinginan untuk mencoba layanan lain, keinginan untuk berlangganan, keinginan untuk mengutamakan layanan, dan keinginan untuk kembali (Nugraha et al., 2019)

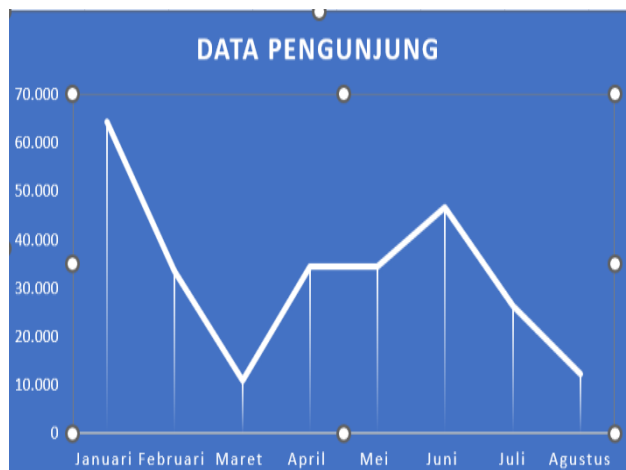
Faktor utama yang mendorong pengunjung untuk mengunjungi tempat wisata adalah daya tarik wisata alam, yang mencakup pemandangan alam, daratan, pemandangan lautan, dan pantai. suhu atau iklim daya tarik wisata berupa peninggalan industri, teater, museum, tempat bersejarah, adat-istiadat, tempat religius, peristiwa khusus seperti festival dan drama bersejarah, dan warisan. daya tarik wisata dapat dibagi menjadi lima kategori: daya tarik alam, yang mencakup pemandangan alam daratan, pemandangan alam lautan, pantai, dan iklim. atau cuaca, daya tarik wisata berupa arsitektur bangunan, seperti bangunan bersejarah, modern, dan arkeologi; daya tarik wisata yang dikelola secara khusus, seperti peninggalan kawasan industri; daya tarik budaya, seperti teater, museum, tempat

bersejarah, adat-istiadat, tempat-tempat religius; peristiwa khusus, seperti festival dan drama bersejarah; dan warisan, seperti warisan budaya (Sudiarta et al., 2022)

Menurut Kotler (2004), ada tiga indikator kepuasan pengunjung yaitu : kesesuaian layanan dengan harapan, kepuasan pengunjung, dan kesesuaian layanan dengan tarif atau harga yang ditawarkan. Kepuasan pengunjung memengaruhi loyalitas mereka. Hal ini sesuai dengan studi Afifah Audistiana (2017), "Pengaruh Aksesibilitas, Fasilitas, dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan di Deltas Fishing Sidoarjo (Abdul Aziz & Suprpto, 2020).

Kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh kualitas fasilitas dan layanan yang diberikan, Identitas merek destinasi wisata sangat penting untuk meningkatkan daya tarik dan kepuasan pengunjung. Destinasi wisata dapat meningkatkan jumlah kunjungan ulang dan loyalitas pelanggan dengan menggunakan strategi *branding* yang kuat. Escobar-Farfán et al. (2024) dalam (Wulandari et al., 2025).

Gambar 1.1
Data Pengunjung Cikao Park



Sumber: Cikao Park 2024

Menurut data di atas menunjukkan bahwa ada fluktuasi jumlah pengunjung selama beberapa bulan. Fluktuasi jumlah pengguna ini mengindikasikan adanya faktor-faktor yang mempengaruhi kemauan dan keinginan pengguna untuk kembali. Beberapa faktor yang dapat mempengaruhi keputusan ini adalah :

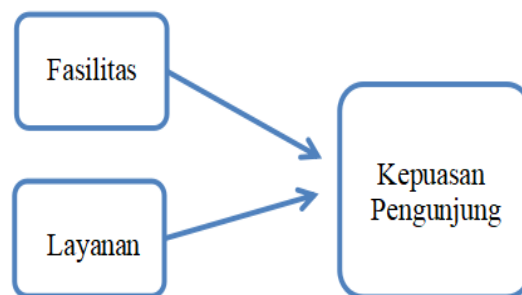
1. Januari – Februari : Awal tahun biasanya waktu liburan, sehingga banyak orang mengunjungi tempat wisata seperti Cikao Park.
2. April – Mei : Setelah liburan selesai, aktivitas rutin seperti sekolah, pekerjaan, atau perkuliahan dimulai lagi, sehingga jumlah pengunjung cenderung menurun.

3. Juli – Agustus : Bisa jadi ini adalah periode setelah liburan tengah tahun, sehingga ada kelelahan finansial atau minat berkurang setelah banyak beraktivitas sebelumnya.

berdasarkan permasalahan tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi tingkat kepuasan pengunjung terhadap fasilitas dan layanan yang tersedia di Cikao Park, serta menganalisis sejauh mana kedua faktor tersebut memengaruhi pengalaman dan kepuasan keseluruhan pengunjung selama berada di lokasi wisata tersebut.

Berdasarkan tinjauan teori dan rumusan masalah yang telah di jelaskan, maka penelitian ini menggunakan kerangka konseptual seperti di bawah ini :

Gambar 1.2
Kerangka Konseptual Penelitian



Sumber : peneliti, 2024

Model ini menunjukkan bahwa variabel Fasilitas (X1) dan Layanan (X2) sebagai variabel independen, memiliki

pengaruh terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pengunjung (Y).

METHOD

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan desain deskriptif. Teknik sampling yang di gunakan adalah *purposive sampling*, dengan kriteria responden yaitu wisatawan yang pernah mengunjungi Cikao park minimal satu kali dalam enam bulan terakhir dan lokasi penelitian di Cikao park Purwakarta Jumlah responden dalam penelitian ini sebanyak 100 responden. Metode penelitian terdiri dari kuesioner yang disusun menurut skala Likert dari 1 hingga 4; nilai pertama pada skala menunjukkan "sangat tidak setuju", sedangkan nilai keempat menunjukkan "sangat setuju". Kepuasan Pengunjung (Y) adalah variabel dependen dari penelitian ini. Fasilitas (X1) dan Layanan (X2) adalah variabel independen.

Untuk memastikan bahwa setiap item kuesioner dapat digunakan untuk mengukur, validitas dan reliabilitasnya diuji. Untuk mengukur pengaruh antara variabel, dilakukan analisis regresi linier sederhana dan koefisien determinasi (R²), dan uji validitas menggunakan korelasi Pearson Product Moment, Pengolahan data di lakukan dengan uji validitas dan reliabilitas

menggunakan SPSS versi 29. Selain itu, di lakukan analisis regresi linear berganda untuk menguji pengaruh fasilitas dan layanan terhadap kepuasan pengunjung.

RESEARCH FINDING AND DISCUSSION

Research Finding

Tabel 1.1

Karakteristik Responden Penelitian

Kategori	Subkategori	Jumlah (orang)	Persentase (%)
Jenis Kelamin	Laki-Laki	53	53%
	Perempuan	47	47%
Usia	<17 - 22 Tahun	16	16%
	23-28 Tahun	32	32%
	29-34 Tahun	22	22%
	>35 Tahun	30	30%
Frekuensi Kunjungan	Pertama kali	55	55%
	2-3 kali	35	35%
	>3 kali	10	10%

Sumber : Peneliti, 2024

Sebagian besar responden adalah laki-laki(53%) dengan rentang usia dominan 23-28 tahun. Sebanyak 55% responden mengunjungi Cikao Park untuk pertama kali, menunjukkan pentingnya kesan pertama dari fasilitas dan layanan terhadap kepuasan mereka.

Analisis Deskriptif Variabel

Dilakukan analisis deskriptif untuk mengetahui tanggapan responden terhadap variabel fasilitas (X1), layanan (X2), dan

kepuasan pengunjung (Y). Setiap indikator dinilai dengan skala Likert dari 1 hingga 4; skor pertama menunjukkan "Sangat Tidak Setuju", sedangkan skor keempat menunjukkan "Sangat Setuju".

Tabel 1.2

Rata-rata Skor Deskriptif Variabel

No	Variabel	Jumlah Item Pertanyaan	Rata-rata Skor	Kategori
1	Fasilitas (X1)	7	3,78	Puas
2	Layanan (X2)	7	3,91	Sangat Puas
3	Kepuasan Pengunjung (X3)	7	3,84	Puas

Sumber : Peneliti, 2024

Hasil di atas menunjukkan bahwa pengunjung secara keseluruhan menilai baik fasilitas dan layanan Cikao Park. Variabel layanan dengan skor rata-rata tertinggi 3,91, dikategorikan sebagai "Sangat Puas", diikuti oleh Kepuasan Pengunjung sebesar 3,84, dan Fasilitas sebesar 3,78. Ini menunjukkan bahwa faktor utama yang menentukan kepuasan pengunjung adalah kualitas layanan

Tabel 1.3
Variabel pengukuran Validitas
Fasilitas dan Layanan

Variabel	No. Pertanyaan	R _{hitung}	R _{tabel}	Keterangan
Fasilitas (X1)	X1	0.677	0.195	Valid
	X2	0.776	0.195	Valid
	X3	0.676	0.195	Valid
	X4	0.651	0.195	Valid
	X5	0.831	0.195	Valid
Layanan (Y)	Y1	0.768	0.195	Valid
	Y2	0.696	0.195	Valid
	Y3	0.711	0.195	Valid
	Y4	0.745	0.195	Valid
	Y5	0.725	0.195	Valid
	Y6	0.708	0.195	Valid
	Y7	0.751	0.195	Valid
	Y8	0.602	0.195	Valid
	Y9	0.689	0.195	Valid
	Y10	0.683	0.195	Valid
	Y11	0.732	0.195	Valid
	Y12	0.763	0.195	Valid
	Y13	0.687	0.195	Valid
	Y14	0.611	0.195	Valid

Sumber : Peneliti, 2024

Uji Validitas

Uji Validitas di lakukan untuk sejauh mana instrumen pengukuran mampu mengukur apa yang seharusnya diukur, dalam penelitian ini, validitas diuji dengan membandingkan nilai r-hitung dengan tabel. Data menunjukkan bahwa nilai r-tabel adalah 0.195, dan setiap item pada variabel Fasilitas (X1) dan Layanan (Y) memiliki nilai r-hitung yang lebih besar dari r-tabel, sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pada kedua variabel tersebut adalah valid. Item pada variabel Fasilitas (X1) memiliki nilai r-hitung antara 0.651 dan 0.831. Item pada variabel layanan (Y) memiliki nilai r-hitung antara 0.602 hingga 0.768. Oleh karena itu, setiap pertanyaan dalam kuesioner dapat digunakan untuk penelitian ini.

Tabel 1.4
Variabel Pengukuran Reabilitas
Fasilitas dan layanan

No	Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
1	Fasilitas	0.774	Reliable
2	Layanan	0.922	Reliable

Sumber : Peneliti, 2024

Uji reliabilitas dilakukan untuk mengetahui seberapa konsisten item-item dalam satu variabel. Uji ini menggunakan nilai alfa Cronbach, di mana suatu variabel dianggap reliable jika nilai alfa nya lebih dari 0.70. Variabel Fasilitas memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,774, yang menunjukkan bahwa itu sangat reliabel, dan Variabel Layanan memiliki nilai Cronbach's Alpha sebesar 0.922, yang menunjukkan bahwa itu sangat reliabel. Oleh karena itu, kedua variabel yang diteliti adalah valid, atau dengan kata lain, alat yang digunakan memiliki konsistensi yang baik dalam mengukur variabel tersebut.

Tabel 1.5
Model Persamaan regresi

Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Error Std.	Beta		
Model 1 (Constant)	9,539	2,084		4,576	<,001
Fasilitas	2,269	,125	,878	18,164	<,001

a. Dependent Variable: Layanan

Sumber : Peneliti, 2024

Berdasarkan hasil analisis regresi linier sederhana, model persamaan regresi sebagai berikut diperoleh: $Y = 9,539 + 2,269X$, di mana Y adalah variabel dependen (Layanan) dan X adalah variabel independen. Nilai konstanta sebesar 9,539 menunjukkan bahwa nilai prediksi untuk variabel layanan adalah sebesar 9,539 satuan jika variabel fasilitas tidak meningkat ($X = 0$). Sementara itu, nilai koefisien regresi sebesar 2,269 menunjukkan bahwa setiap penerimaan Karena nilai signifikansi (Sig.) di bawah 0,05, hubungan antara fasilitas dan layanan bersifat signifikan secara statistik. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa fasilitas memiliki dampak positif dan signifikan terhadap layanan yang diberikan kepada pengunjung.

Tabel 1.6
Pengajuan Hipotesis

Coefficients ^a					
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Error Std.	Beta		
Model 1 (Constant)	9,539	2,084		4,576	<,001
Fasilitas	2,269	,125	,878	18,164	<,001

a. Dependent Variable: Layanan

Sumber : Peneliti, 2024

Nilai t-statistik dan p-nilai (Sig.) dari tabel koefisien digunakan untuk menguji signifikansi. Hasil analisis menunjukkan bahwa variabel Fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel Layanan, dengan nilai t sebesar 18,164 dan nilai signifikansi di bawah 0,05. Oleh karena itu, dapat disimpulkan bahwa, secara statistik, peningkatan fasilitas akan memberikan dampak yang signifikan terhadap kualitas layanan yang diberikan kepada responden atau pelanggan. Hasil ini mendukung hipotesis alternatif dan menentang hipotesis nol (H0), yang berpendapat bahwa tidak ada pengaruh antara fasilitas dan layanan.

Tabel 1.7
Koefisien Determinasi

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,878 ^a	,771	,769	3,093

a. Predictors: (Constant), Fasilitas

Sumber : Peneliti, 2024

Output Summary Model menunjukkan nilai koefisien determinasi (R Square) sebesar 0,771, atau 77,1%. Nilai ini menunjukkan bahwa variabel independen fasilitas yang digunakan dalam model regresi ini dapat menjelaskan variabilitas sebesar 77,1% dalam variabel dependen layanan.

Dengan kata lain, model regresi ini memiliki kemampuan prediksi yang cukup kuat. Namun, 22,9% terakhir adalah hasil dari variabel luar fasilitas yang tidak dimasukkan dalam model penelitian ini. Kualitas sumber daya manusia, prosedur pelayanan, teknologi, atau faktor eksternal lainnya yang memengaruhi persepsi pelanggan tentang layanan juga dapat termasuk dalam kategori faktor lain tersebut.

Discussion

Dengan koefisien regresi sebesar 0,543 dan nilai signifikansi 0,000 ($p < 0,05$), penelitian menunjukkan bahwa fasilitas memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan pengunjung Cikao Park. Hasil ini sejalan dengan pernyataan Spillane dalam Akrom (2014) bahwa fasilitas merupakan faktor pendukung utama yang sangat memengaruhi tingkat kenyamanan dan kepuasan wisatawan. Area bermain yang aman dan menarik, kebersihan toilet, dan kenyamanan tempat parkir telah terbukti menjadi aspek yang paling mendapat skor tinggi dari responden. Hal ini mendukung gagasan Widiantari et al. (2022) bahwa fasilitas membantu objek wisata berkembang untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Selain itu, seperti yang ditunjukkan oleh koefisien regresi sebesar 0,382 dan nilai

signifikansi 0,002 ($p < 0,05$), layanan juga meningkatkan kepuasan pengunjung. Hasil ini mengonfirmasi teori Nurmala et al. (2022), yang menekankan bahwa elemen seperti empati, daya tanggap, dan keandalan sangat penting dalam layanan. Pengunjung memiliki pengalaman yang lebih baik karena petugas yang ramah dan informatif dan layanan tiket yang cepat. Teori kepuasan, menurut Oliver (2015) dan pernyataan Kotler dalam Hill et al. (2007), menyatakan bahwa pelanggan akan sangat puas ketika layanan dan fasilitas melebihi harapan. Oleh karena itu, penyedia layanan di destinasi wisata harus mempertimbangkan kualitas interaksi langsung dengan pengunjung serta kualitas fisik tempat tersebut.

CLOSING

Secara keseluruhan, penelitian ini sangat membantu memahami apa yang membuat pengunjung puas dengan fasilitas dan layanan Cikao Park. Dengan informasi ini, pengelola dapat mengambil tindakan strategis untuk meningkatkan fasilitas dan layanan agar lebih sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi pengunjung. Penelitian ini juga dapat menjadi acuan untuk destinasi wisata lain dalam mengelola fasilitas dan layanan untuk meningkatkan daya tarik pengunjung. Mereka berharap Cikao Park dapat menjadi destinasi wisata yang lebih

kompetitif dan memberikan pengalaman pengunjung yang lebih baik di dengan perbaikan dan inovasi berkelanjutan. Selain itu, penelitian ini membuka jalan bagi studi tambahan yang akan memperdalam pemahaman tentang faktor-faktor lain yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas pengunjung.

Saran Penelitian selanjutnya, Penelitian ini memiliki keterbatasan pada jumlah sampel yang hanya berfokus pada pengunjung Cikao Park selama periode tertentu. Untuk penelitian berikutnya, disarankan untuk:

1. Menambah jumlah sampel agar hasil lebih generalisasi.
2. Memperluas objek penelitian ke destinasi wisata lain dengan karakteristik berbeda.
3. Menambahkan Variabel lain seperti harga tiket, aksesibilitas, promosi atau citra destinasi.
4. Menggunakan pendekatan campuran (mixed methods) agar hasil kuantitatif dapat di perkuat oleh wawancara atau observasi langsung.

Dengan saran tersebut, diharapkan penelitian selanjutnya dapat memberikan gambaran yang lebih menyeluruh mengenai faktor-faktor yang

memengaruhi kepuasan dan loyalitas pengunjung terhadap objek wisata.

REFERENCES

- abdul aziz, z., & suprpto, h. (2020). Pengaruh fasilitas dan pengalaman pengunjung terhadap loyalitas pengunjung yang dimediasi oleh kepuasan pengunjung (survey pada pengunjung wisata umbul ponggok klaten). In *jurnal studi manajemen organisasi* (vol. 17, issue 2). <https://ejournal.undip.ac.id/index.php/smo/article/view/32470>
- Indriani jesi, & kuswoyo chandra. (2017). *Pengaruh city branding pada city image dan keputusan berkunjung wisatawan ke kota purwakarta*.
- Kresna diwangkaral, n., sari², s. R., & rukayah³, r. S. (2020). Pengembangan pariwisata kawasan baturraden. In *jurnal arsitektur arcade* (vol. 120, issue 2).
- Monika hutasoit, r. V, sawitri, d. T., & rahman, y. (2021). *Kepuasan wisatawan terhadap fasilitas pendukung di objek wisata sipinsur, sumatera utara*.
- Nugraha, y. E., paturusi, s. A., & wijaya, n. (2019). Kualitas layanan wisata medis yang mempengaruhi kepuasan dan loyalitas wisatawan mancanegara di bali. In *jumpa* (vol. 05).
- Riani ni ketut. (2021). Pariwisata adalah pisau bermata 2. *Jurnal inovasi penelitian*, 2, 1469–1474.
- Rosita, marhanah, & wahadi hanoum w. (2016). Pengaruh fasilitas wisata dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di taman margasatwa ragunan jakarta. *Jurnal manajemen resort dan leisure*, 13, 61–72.
- Srijani n, & hidayat sukma a. (2017). Pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pelanggan di aston madiun hotel & conference center. *Jurnal penelitian ilmu ekonomi wiga*, 7, 31–38.
- Sudiarta, i. N., wirawan, p. E., astina, i. N. G., & dewi, i. G. A. M. (2022). Kualitas layanan dan destinasi wisata terhadap kepuasan wisatawan untuk mengunjungi kembali desa wisata. *Journal of management and bussines (jomb)*, 4(1), 508–526. <https://doi.org/10.31539/jomb.v4i1.3704>
- Wulandari, a., aprilina, r., & marcelino, d. (2025). Increasing competitive advantage in binong tourism village with the implementation of digital brand destination. *Edelweiss applied science and technology*, 9(1), 706–712. <https://doi.org/10.55214/25768484.v9i1.4234>