

## Kepuasan Pelanggan Terhadap Ketersediaan Layanan dan Fasilitas Pantai Setumu Tanjung Siambang Dompok

Afriyadi, Fitri Novira Viani, Mimi Syahfitri, Riska Saputri Wibowo, Tri Andini, Yuniati Nur Puspitasary, Zahrani Putri Tia Tara

STIE Pembangunan Tanjungpinang

[afriyadiardi@gmail.com](mailto:afriyadiardi@gmail.com), [fitrinovirav@gmail.com](mailto:fitrinovirav@gmail.com), [mimisyahfitri14@gmail.com](mailto:mimisyahfitri14@gmail.com), [saputririskaa14@gmail.com](mailto:saputririskaa14@gmail.com), [andinit400@gmail.com](mailto:andinit400@gmail.com), [Niaash26@gmail.com](mailto:Niaash26@gmail.com), [zahraniatiara@gmail.com](mailto:zahraniatiara@gmail.com)

Alamat: JL.RH Fisabilillah No.34 Tanjungpinang

Korespondensi penulis [afriyadiardi@gmail.com](mailto:afriyadiardi@gmail.com)

**Abstract.** *Customer satisfaction with the availability of services and facilities is something that must be considered from a tourist spot, especially on beach tourism. Customer satisfaction is also a benchmark for customers to return to visit or use the products / services offered again. The purpose of this study is to find out related to customer satisfaction with the availability of services and facilities on the beach setumu tanjung siambang Dompok and is expected to be able to help beach owners in improving their services and facilities for customer satisfaction. This research uses qualitative methods through interviews with several visitors and direct observation of the field.*

**Keywords:** *customer satisfaction, services and facilities*

**Abstrak.** Kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan layanan dan fasilitas merupakan hal hal yang harus diperhatikan dari sebuah tempat wisata terutama pada wisata pantai. Kepuasan pelangan juga menjadi tolak ukur pelanggan tersebut akan kembali berkunjung atau menggunakan lagi produk/jasa yang ditawarkan. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan layanan dan fasilitas pada pantai setumu tanjung siambang Dompok dan diharapkan mampu membantu pemilik pantai dalam memperbaiki layanan dan fasilitas nya demi kepuasan pelanggan. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif melalui wawancara terhadap beberapa pengunjung dan observasi langsung kelapangan. Hasil penelitian ini adalah mengetahui terkait dengan kepuasan pelanggan terhadap ketersediaan layanan dan fasilitas pantai setumu tanjung siambang Dompok.

**Kata Kunci:** Kepuasan pelanggan, Layanan dan Fasilitas

### LATAR BELAKANG

Sektor pariwisata menjadi kontributor penting dalam upaya meningkatkan pendapatan di Indonesia. Mulae & Said menekankan bahwa dalam produk dan jasa pariwisata, potensi bukan hanya berupa daya tarik, tetapi juga melibatkan elemen – elemen lain seperti aksesibilitas, amenitas, dan keramahan (Tina Rahmadayanti & Kholid Murtadlo, 2020).

Kemajuan dalam industri pariwisata sangat terkait dengan infrastruktur yang ada, daya tarik objek wisata, dan upaya pendukung lainnya. Hal ini dikarenakan sifat kompleks pariwisata

yang memiliki banyak aspek. Cara para wisatawan melihat pengalaman mereka dalam mengonsumsi produk dan layanan saat berkunjung ke berbagai destinasi dipengaruhi oleh berbagai faktor seperti fasilitas yang tersedia, daya tarik wisata, dan tingkat pelayanan di setiap destinasi.

Tingkat kepuasan atau ketidakpuasan wisatawan ketika mengunjungi destinasi pariwisata sangat bergantung pada daya tarik dan fasilitas layanan yang tersedia. Keberadaan fasilitas atau sarana pendukung memainkan peran kunci dalam memenuhi kebutuhan wisatawan, memastikan kelancaran perjalanan, dan memberikan kontribusi positif pada pengalaman mereka (Susetyarini & Masjhoer, 2018). Peningkatan kualitas fasilitas pariwisata diharapkan dapat meningkatkan kepuasan wisatawan, yang menjadi indikator keberhasilan daya tarik wisata tertentu.

Menyatakan bahwa kepuasan wisatawan secara langsung dipengaruhi oleh kualitas pelayanan di fasilitas, ketersediaan akses, dan daya tarik wisata. Hal ini memiliki dampak signifikan pada tingkat kunjungan wisatawan, memengaruhi kemungkinan kunjungan ulang mereka.

Niat wisatawan untuk kembali berkunjung terhadap suatu destinasi dipengaruhi oleh kesan yang mereka dapatkan, dan kesan tersebut mencerminkan kepuasan mereka terhadap daya tarik wisata, fasilitas, dan kualitas pelayanannya (Penganggaran & Senjangan, 2018).

Menurut data dalam tabel di bawah, kunjungan wisatawan mancanegara ke Provinsi Kepulauan Riau pada bulan Desember 2021 mencapai 544 kunjungan, mengalami peningkatan sebesar 90,88% dibandingkan dengan kunjungan pada November 2021 yang berjumlah 285. Jika dibandingkan dengan Desember 2020, terdapat peningkatan sebesar 0,37%, yang disebabkan oleh perbaikan penanganan wabah Covid-19, yang berdampak positif pada sektor pariwisata Provinsi Kepulauan Riau.

Kenaikan jumlah kunjungan wisatawan mancanegara pada bulan Desember 2021 disebabkan oleh peningkatan kunjungan wisatawan melalui pintu masuk utama Provinsi Kepulauan Riau, terutama di Kota Batam dengan peningkatan sebesar 33,76%, dan Kabupaten Bintan dengan peningkatan sebesar 50,98%. Kota Tanjungpinang dan Kabupaten Karimun, di sisi lain, tidak mencatat kunjungan wisman pada periode tersebut.

Sepanjang periode Januari hingga Desember 2021, total kunjungan wisatawan mancanegara ke Provinsi Kepulauan Riau mencapai 3.103, mengalami penurunan signifikan sebesar 99,24% dibandingkan dengan periode yang sama pada tahun sebelumnya. Pada rentang waktu tersebut, Kota Batam mencatat jumlah kunjungan wisman tertinggi sebanyak 2.651 kunjungan (85,43%), diikuti oleh Kabupaten Bintan dengan 283 kunjungan (9,12%), dan Kota Tanjungpinang dengan 154 kunjungan (4,96%). Sementara itu, Kabupaten Karimun hanya mencatat 15 kunjungan wisman (0,48%) (Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau, 2022).

Tabel 1.1 Jumlah Kunjungan Wisatawan Mancanegara ke Kepulauan Riau Desember 2020, November-Desember 2021

Pintu Masuk (1)	Jumlah Kunjungan						Total Perubahan (%)		
	(2)	(3)	(4)	(5)	(6)	(7)	(8)	(9)	(10)
<b>Batam</b>	471	234	313	299.158	2.651	33,76	-33,55	-99,11	85,43
<b>Bintan</b>	71	51	77	64.896	283	50,98	8,45	-99,56	9,12
<b>Tanjungpinang</b>	-	-	154	22.115	154	-	-	-99,30	4,96
<b>Karimun</b>	-	-	-	21.836	15	-	-	-99,93	0,48
<b>Jumlah</b>	542	285	544	408.005	3.103	90,88	0,37	-99,24	100,00

Sumber : (BadanPusatStatistikProvinsiKepulauanRiau, 2022)

Di Kepulauan Riau khususnya Tanjungpinang salah satu destinasi wisata yang ada di Tanjungpinang adalah Pantai Dompok Bukit Bestari, Tanjungpinang. Tanjung Siambang menjadi destinasi baru yang ada di Tanjungpinang dengan lokasi yang lebih dekat dengan destinasi pantai lain menjadikan Tanjung Siambang destinasi baru yang menarik. Khususnya destinasi Pantai Setumu.

Pantai Setumu didirikan pada tahun 2021 latar belakang didirikan destinasi ini karena berawal dari sang owner yang ingin mencari tambahan ekonomi karena dampak covid-19 yang semakin meluas dan berdampak dengan kestabilan ekonomi maka dari itu owner membuka destinasi pantai setumu ini yang menggunakan modal awal 40 Juta Rupiah. Awal dibangunnya destinasi ini tentunya belum ramai karena pertama, belum banyak yang mengetahui destinasi ini. Kedua, karena dampak covid-19 maka dari itu destinasi ini pada awal pembukaan masih terbilang belum ramai. Namun, setelah covid-19 mereda tempat destinasi wisata ini mulai semakin dikenal dikarenakan lokasi tempatnya yang dekat dan juga banyak dikenal dikalangan mahasiswa.

Dengan mengacu pada informasi sebelumnya, peneliti merasa tertarik untuk mengeksplorasi topik penelitian dengan judul “*Kepuasan Pelanggan Terhadap Ketersediaan Layanan dan Fasilitas Pantai Setumu*” Dan menjadikan beberapa pemilik pantai dan pengunjung disekitar pantai sebagai objek penelitian. Harapannya, hasil penelitian ini dapat memberikan nilai tambah dengan berkontribusi pada pemahaman pembangunan ekonomi, terutama di sektor pariwisata secara keseluruhan. Selain itu, diharapkan hasil penelitian ini dapat mendukung implementasi pengembangan wisata Pantai Setumu di Tanjungpinang. Pemikiran ini diharapkan juga dapat menyuarakan urgensi pengembangan sektor pariwisata sebagai pendorong peningkatan ekonomi di suatu daerah.

## **KAJIAN TEORITIS**

### **a. Kepuasan Pelanggan**

Zeithaml dan Bitner (2005) mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai “*customer’s evaluation of a product or service in terms of whether the product or service has met their needs and expectation*”, Konsumen yang merasa puas dengan produk atau layanan yang mereka peroleh memiliki kecenderungan untuk mengulang menggunakan produk atau layanan tersebut.

Kotler (2005) menyatakan bahwa kepuasan mencerminkan sejauh mana produk dinilai sesuai dengan harapan pembeli. Selain itu, Dr. Etta Mamang Sangadji, M.Si, dan Dr. Sopiah, MM. (2013) juga mendefinisikan kepuasan konsumen sebagai kondisi di mana produk memenuhi harapan sesungguhnya yang dimiliki oleh konsumen.

Pengukuran kepuasan konsumen melibatkan perbandingan antara harapan konsumen terhadap produk dan layanan dengan kinerja aktual produk dan layanan tersebut. Harapan pelanggan dapat bersumber dari pengalaman pribadi, informasi dari orang lain, serta informasi dari iklan atau promosi lainnya.

### **b. Fasilitas Pelayanan**

Fasilitas dapat diartikan sebagai alat atau sarana yang mempermudah pelaksanaan fungsi atau memberikan kemudahan. Dalam konteks usaha jasa, fasilitas memegang peranan penting dan menjadi faktor penilaian konsumen yang berdampak pada perkembangan usaha. Ilhami et al. (2017) menyatakan bahwa fasilitas adalah bagian dari infrastruktur yang mendukung operasional objek wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan. Meskipun tidak langsung merangsang pertumbuhan, fasilitas ini berkembang bersamaan atau setelah atraksi wisata mengalami perkembangan.

Menurut teori Spillane seperti yang diungkapkan oleh Mayasari (2017), fasilitas dapat dibagi menjadi:

1. Fasilitas utama / pokok, merujuk pada sarana yang dianggap sangat penting dan diperlukan oleh pengunjung selama berada di suatu destinasi pariwisata. Aspek-aspek yang dinilai dari fasilitas utama meliputi:
  - a. Kebersihan
  - b. Kenyamanan
  - c. Keindahan
2. Fasilitas pendukung mencakup sarana yang melengkapi fasilitas utama, meningkatkan kenyamanan wisatawan. Ini mencakup akomodasi (penginapan), tempat makan, tempat parkir, tempat belanja, dan transportasi. Komponen-komponen ini terfokus pada aspek-aspek seperti kebersihan, keteraturan, kenyamanan, dan estetika. Fasilitas pendukung mencakup:
  - a. Akomodasi
  - b. Tempat Makan dan Minum

**c. Daya Tarik**

Daya tarik merupakan istilah pengganti dari objek wisata sesuai dengan regulasi Indonesia tahun 2009. Penggunaan kata "Daya Tarik" dianggap lebih relevan daripada "Objek Wisata" untuk menggambarkan suatu destinasi tujuan wisata. Daya tarik wisata melibatkan kegiatan yang memanfaatkan unsur-unsur yang unik atau memiliki nilai tambah, baik dari segi keindahan alam maupun budaya yang dimiliki oleh suatu masyarakat. Tujuannya adalah untuk menarik kunjungan para wisatawan (Tina Rahmadayanti & Kholid Murtadlo, 2020).

Karimah & Hastuti (2019) menyatakan bahwa Daya Tarik Wisata merupakan faktor utama yang mendorong motivasi wisatawan untuk mengunjungi suatu lokasi. Daya Tarik Wisata ini mencakup elemen-elemen seperti pemandangan alam atau keindahan, termasuk flora dan fauna, serta lanskap alam. Selain itu, mencakup artefak manusia seperti museum, monumen, candi, dan bangunan bersejarah. Destinasi wisata juga melibatkan aspek-aspek manusia dan kebudayaan, seperti musik tradisional, tarian, dan tradisi lokal.

## **METODE PENELITIAN**

### **1. Metode Penelitian Kualitatif**

Metode penelitian kualitatif menggunakan pendekatan yang didasarkan pada filsafat postpositivisme. Pendekatan ini digunakan untuk menyelidiki kondisi objek secara alamiah, di mana "alamiah" mengacu pada objek yang mengalami perkembangan tanpa adanya manipulasi dari peneliti, dan kehadiran peneliti tidak memengaruhi dinamika objek tersebut seperti pada

eksperimen. Dalam metode ini, peran peneliti sebagai instrumen kunci sangat penting, dan pengumpulan data dilakukan melalui triangulasi, yaitu kombinasi beberapa teknik pengumpulan data. Analisis data bersifat induktif/kualitatif, dengan penekanan pada makna daripada generalisasi dalam hasil penelitian (Prof. Dr. Sugiyono, 2016).

Dalam penelitian ini, peneliti memanfaatkan metode deskriptif kualitatif dengan melibatkan wawancara dan observasi. Penggunaan metode penelitian kualitatif bertujuan untuk mendapatkan pemahaman yang lebih mendalam mengenai suatu peristiwa dalam konteks kondisi alam tertentu. Hasil penelitian ini berupa data deskriptif baik verbal maupun tertulis. Pengumpulan data penelitian kualitatif bersifat mendasar dan tergantung pada proses observasi dalam konteks penelitian itu sendiri. Lokasi penelitian adalah Pantai Setumu Dompak Tanjungpinang, dengan melakukan wawancara kepada pemilik Pantai Setumu.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Kepuasan Pelanggan**

Memenuhi kebutuhan pelanggan sebagai konsumen merupakan aspirasi utama setiap perusahaan. Selain menjadi faktor vital untuk kelangsungan hidup perusahaan, memenuhi kebutuhan pelanggan juga dapat meningkatkan keunggulan dalam persaingan. Pelanggan yang merasa puas terhadap produk dan layanan cenderung untuk melakukan pembelian ulang dan memanfaatkan kembali layanan ketika kebutuhan muncul kembali di masa mendatang. Hal ini mencerminkan faktor kunci yang berkontribusi pada pembelian ulang oleh pelanggan, yang pada gilirannya menjadi bagian signifikan dari volume penjualan perusahaan.

Situasi serupa dapat ditemui di destinasi wisata Pantai Setumu, di mana terdapat fasilitas seperti pondok, tempat duduk, ayunan, dan warung-cafe yang menawarkan beragam makanan, cemilan, dan minuman dengan harga yang terjangkau. Namun, beberapa pondok mungkin tidak dalam kondisi yang baik atau sudah mengalami kerusakan. Selain itu, Pantai Setumu juga menyediakan area karaoke yang dapat dinikmati oleh para pengunjung

Berdasarkan hasil wawancara dengan narasumber mengenai ketersediaan fasilitas, para pengunjung menyatakan kepuasan mereka terhadap fasilitas yang sudah tersedia di Pantai Setumu. Hal ini didukung oleh kedekatan pantai ini dibandingkan dengan pantai lainnya, serta harga makanan yang cukup terjangkau, sesuai dengan anggaran mahasiswa yang merupakan mayoritas pengunjung di pantai ini. Meskipun demikian, para pengunjung merasa sedikit kecewa

dengan aksesibilitas ke pantai ini karena jalan menuju pantai rusak dan berlobang, terbuat dari tanah liat yang dapat menjadi berlumpur dan licin saat hujan, sehingga sulit untuk dilewati.

## **2. Daya Tarik Pantai Setumu**

Keindahan pariwisata menjadi elemen kunci dalam sektor pariwisata, karena keelokan tempat wisata memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung inisiatif pemerintah untuk melestarikan warisan adat dan budaya sebagai sumber daya yang dapat dipromosikan kepada para wisatawan. Pesona pariwisata, apakah itu berasal dari keindahan alam, warisan budaya, atau gaya hidup lokal, memiliki daya tarik dan nilai jual yang dapat menjadikannya destinasi menarik bagi para wisatawan untuk mengunjungi dan menikmatinya (Insanaini & Firmansyah, 2022).

Daya tarik yang ada di pantai setumu menurut para pendatang adalah selain tempatnya yang tidak terlalu jauh dari tempat tinggal dibandingkan dengan pantai lain, tempat ini juga menjadi incaran dikalangan anak muda karena tempatnya bagus untuk foto – foto dan dijadikan objek fotografi dan juga ada beberapa yang datang kesini ingin menambah dan mencari pengalaman serta wawasan baru.

Selain itu juga dilihat dari fasilitas yang ada dipantai setumu ini bisa dijadikan sebagai spot foto seperti ada ayunan, tempat duduk untuk melihat sunset dan pantai, dan ada lampu yang estetis. Selain itu bentuk atap pondok dipantai setumu terlihat berbeda dari pantai lainnya.

Inilah yang menjadi daya tarik dari pantai setumu serta pemilik pantai bisa memanfaatkan barang bekas diolah menjadi barang berguna. Seperti ban bekas yang dijadikan sebagai tempat duduk yang terlihat estetis.

Pantai setumu juga nyaman sebagai tempat berkumpul bersama keluarga serta teman-teman untuk bersantai. Biasanya pantai ini juga dijadikan sebagai tempat healing bagi para mahasiswa serta pelajar. Dan juga pantainya bersih sehingga banyak pengunjung yang berenang.

## **3. Fasilitas di Pantai Setumu**

Fasilitas merupakan salah satu tolak ukur dari kepuasan konsumen karena apabila di tempat wisata maka sangat perlu diperhatikan fasilitasnya hal ini mampu menjadikan faktor dari kenyamanan konsumen oleh karena itu sangat diperlukan owner memperhatikan terkait dengan

fasilitas fasilitas yang disediakan. Selain itu, memiliki dampak signifikan dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan yang mengunjungi suatu destinasi, memungkinkan mereka untuk menikmati fasilitas yang telah disediakan.

Fasilitas juga berfungsi sebagai sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk memenuhi segala kebutuhan para wisatawan. Meskipun tidak secara langsung merangsang pertumbuhan, fasilitas berkembang secara bersamaan atau setelah daya tarik wisata mengalami perkembangan. Dengan demikian, fasilitas wisata dapat dianggap sebagai sarana pendukung yang memfasilitasi perkembangan suatu objek wisata dalam memenuhi kebutuhan para wisatawan di destinasi tertentu (Akrom, 2014).

Menurut para pendatang fasilitas yang disediakan sudah cukup lengkap seperti ada pondok, tempat duduk, ayunan, serta ada warung seperti cafe yang menyediakan berbagai makanan, cemilan dan minuman yang harganya relatif murah, tapi ada beberapa pondok yang kurang layak atau sudah rusak. Pantai setumu juga menyediakan tempat untuk karaoke dan bisa digunakan oleh para pengunjung.

Tetapi kondisi fasilitas jalan menuju pantai setumu kurang baik karena selain jalannya masih tanah ketika hujan jalanan menuju kepantai setumu akan becek. Sehingga para konsumen banyak mengeluhkan terkait dengan fasilitas jalanan menuju pantai setumu para konsumen mengharapkan jalan diperbaiki sehingga konsumen lebih merasa nyaman.

#### **4. Pelayanan Pada Pantai Setumu**

Pemberian pelayanan yang memuaskan dan optimal menghasilkan kepuasan, mendorong pelanggan untuk kembali mengunjungi objek wisata. Sementara itu, kualitas pelayanan memberikan dampak yang signifikan pada pelanggan dan membentuk hubungan yang kuat antara pelanggan dan perusahaan.

Kualitas pelayanan, seperti yang dijelaskan oleh Kotler (2013), mengacu pada semua karakteristik barang dan jasa yang menunjukkan kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang terlihat maupun yang tersembunyi. Bagi perusahaan yang bergerak di sektor jasa, memberikan pelayanan yang berkualitas kepada pelanggan dianggap sebagai suatu keharusan mutlak untuk mencapai kesuksesan (Purba & Simarmata, 2018).

Menurut para pengunjung terkait pelayanan pada pantai setumu ini sangat ramah dan humble terhadap para pengunjung yang datang. Sehingga membuat para pengunjung menjadi nyaman saat bersantai di pantai setumu ini. Serta terkait pelayanan pada saat penawaran menu makanan dan minuman ke pelanggan pun cukup memuaskan (Jayanti & Yulianthini, 2022).

#### **5. Hal-hal yang harus diperhatikan dan diubah pada pantai setumu untuk kepuasan konsumen**

Pantai adalah tujuan wisata yang selalu ramai, terutama saat periode libur panjang. Banyak orang yang memilih untuk berlibur di pantai untuk bersenang-senang dengan pasir dan menikmati kesegaran air laut. Selain itu, keindahan pemandangan juga menjadi faktor yang membuat banyak orang menyukai perjalanan wisata ke pantai.

Menurut para pengunjung yang harus diubah dari pantai setumu ini yaitu terkait kondisi jalan dipantai setumu yang kurang baik. Karena apabila terjadi hujan, jalan menjadi licin sehingga rawan terjadinya kecelakaan. Jadi, alangkah baiknya jalan menuju pantai setumu diperbaiki agar pengunjung lebih nyaman untuk menikmati perjalanannya. Selain itu terkait kondisi lingkungan pantai yang kurang bersih, banyak terdapat sampah di tepi-tepi pantai. sebaiknya pemilik pantai lebih memperhatikan lagi terkait dengan kebersihan pantai.

### **KESIMPULAN**

Fasilitas – fasilitas yang ada dipantai setumu ini bisa dijadikan sebagai spot foto seperti ada ayunan,tempat duduk untuk melihat sunset dan pantai,dan ada lampu lampu yang aestetik.selain itu bentuk atap pondok dipantai setumu terlihat berbeda dari pantai pantai lainnya.

Tetapi kondisi fasilitas jalan menuju pantai setumu kurang baik karena selain jalannya masih tanah ketika hujan jalanan menuju kepantai setumu akan becek. Sehingga para konsumen banyak mengeluhkan terkait dengan fasilitas jalanan menuju pantai setumu.

Pelayanan pada pantai setumu ini sangat ramah dan humble terhadap para pengunjung yang datang. Sehingga membuat para pengunjung menjadi nyaman saat bersantai di pantai setumu ini. Serta terkait pelayanan pada saat penawaran menu makanan dan minuman ke pelanggan pun cukup memuaskan. Jadi, pemenuhan fasilitas yang ada di pantai setumu ini menjadi faktor utama untuk meningkatkan jumlah para pelanggan yang datang ke pantai ini.

## DAFTAR REFERENSI

- Akrom, M. (2014). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kunjungan Wisatawan di Pantai Cahaya, Weleri, Kabupaten Kendal. *Fakultas Ekonomi. Universitas Diponegoro. Semarang*.
- Badan Pusat Statistik Provinsi Kepulauan Riau. (2022). *Perkembangan Pariwisata Kepulauan Riau Maret 2022*. 27, 1–8.
- Dr. Etta Mamang Sangadji, M.S.i & Dr. Sopiah, MM., M. P. (2013). *Perilaku Konsumen*.
- Ilhami, M. F., Nugraha, A. L., & Firdaus, H. S. (2017). Visualisasi Peta Fasilitas Penunjang Wisata Religi Kabupaten Demak Menggunakan Aplikasi Carrymap (Studi Kasus Masjid Agung Demak dan Makam Kadilangu). *Jurnal Geodesi Undip*, 6(02), 517–525.
- Insanaini, R., & Firmansyah, D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN BUDAYA TERHADAP DAYA TARIK WISATAWAN. *VARIASI : Majalah Ilmiah Universitas Almuslim*, 14(2).  
<https://doi.org/10.51179/vrs.v14i2.1237>
- Jayanti, N. L. S., & Yulianthini, N. N. (2022). Pengaruh Fasilitas Serta Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Domestik Objek Wisata Taman Air Tirtagangga. *Jurnal Manajemen Perhotelan Dan Pariwisata*, 5(3), 306–312.  
<https://doi.org/10.23887/jmpp.v5i3.37309>
- Karimah, S., & Hastuti, H. (2019). the Development Strategy of Lake Kelimutu Tourist Attraction in Ende Regency. *Geosfera Indonesia*, 4(2), 188.  
<https://doi.org/10.19184/geosi.v4i2.9222>
- Mayasari, D. (2017). Dampak Pengembangan Fasilitas Wisata Dalam Meningkatkan Minat Wisatawan Berkunjung ke Objek Wisata Bukit Sulap di Kota Lubuklinggau. *Program Studi Usaha Perjalanan Wisata. Jurusan Administrasi Bisnis. Politeknik Negeri Sriwijaya. Palembang*.
- Penganggaran, P., & Senjangan, P. (2018). *Volume.07.no.01.tahun 2018. 01*.
- Prof. Dr. Sugiyono. (2016). *METODE PENELITIAN Kuantitatif, Kualitatif, dan R&d* (23 April 2). ALFABETA CV.
- Purba, M. L., & Simarmata, G. (2018). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Budaya Terhadap Daya Tarik dan Minat Berkunjung ke Wisata Percut. *JKBM (JURNAL KONSEP BISNIS DAN MANAJEMEN)*, 5(1), 106.  
<https://doi.org/10.31289/jkbm.v5i1.1905>
- Susetyarini, O., & Masjhoer, J. M. (2018). Pengukuran Tingkat Kepuasan Wisatawan Terhadap Fasilitas Umum, Prasarana Umum, Dan Fasilitas Pariwisata Di Malioboro Paska Revitalisasi Kawasan. *Kepariwisataan: Jurnal Ilmiah*, 12(01),

41–54. <https://doi.org/10.47256/kepariwisataan.v12i01.93>

Tina Rahmadayanti, & Kholid Murtadlo. (2020). Pengaruh Efektivitas Media Sosial, Daya Tarik, Harga Tiket, dan Fasilitas Pelayanan Wisata Terhadap Keputusan Berkunjung di Curug Goa Jalmo Kabupaten Pasuruan. *Malia (Terakreditasi)*, 12(1), 125–136. <https://doi.org/10.35891/ml.v12i1.2392>