

Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo

Putri Rahmawati¹, Heni Dwi Lestari² & Sri Wahyuni³

^{1,2,3} Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo Yogyakarta, Indonesia, 55281

¹Telp: +6283837131771, ²Telp: +6283866683153, ³Telp: +6281904269976

E-mail: Putriahma.wsb@gmail.com¹, henidwilestari@stipram.ac.id², yiyieid@gmail.com³

RIWAYAT ARTIKEL

Received: 2024-12-21

Revised : 2024-12-28

Accepted: 2024-12-31

KEYWORD

Service Quality,
Facilities,
Level of Tourist Visits,
Taman Rekreasi Kalianget

KATA KUNCI

Kualitas Layanan, Fasilitas,
Tingkat Kunjungan Wisatawan,
Taman Rekreasi Kalianget

ABSTRACT

Taman Rekreasi Kalianget is one of several popular tourist attractions in Wonosobo Regency. Kalianget Recreation Park is the largest hot spring center area in Central Java, offering the experience of soaking in natural hot water that comes from mountain sources. This research aims to assess whether facilities and service quality influence the level of tourist visits at Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo. This research applies quantitative methods by utilizing sampling techniques, namely, 30 samples and in analyzing the data, multiple regression analysis methods, t-testing, F-testing, and coefficient of determination (R-square or R²) are used. Data was obtained by distributing questionnaires to 100 visitors via Google form. Service quality (X₁) has a positive and significant effect on the level of tourist visits at Taman Rekreasi Kalianget. The regression coefficient value shows a positive direction of 0.546 and the calculated t value = 2.758 with a significance of 0.007. Partially, Facilities (X₂) have a positive and significant influence on the level of tourist visits at Taman Rekreasi Kalianget, with a positive value of 0.323 and a calculated t value = 2.857 with a significance level of 0.005. The research results prove that the two variables, namely the quality of services and facilities, significantly influence on the level of tourist visits Taman Rekreasi Kalianget. Developing new attractions and more complete facilities as well as studying tourist experiences holistically to identify areas that require improvement, either facilities or service quality, will certainly attract tourists to come and increase tourist visits to Taman Rekreasi Kalianget.

ABSTRAK

Taman Rekreasi Kalianget merupakan satu di antara beberapa daya tarik wisata yang populer di Kabupaten Wonosobo. Taman Rekreasi Kalianget adalah area pusat pemandian air panas terbesar di Jawa Tengah dengan menawarkan pengalaman berendam dalam air panas alami yang berasal dari sumber pegunungan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai apakah fasilitas dan kualitas layanan mempengaruhi tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo. Penelitian tersebut menerapkan metode kuantitatif dengan memanfaatkan teknik pengambilan sampel yaitu sebesar 30 sampel dan Dalam menganalisis data, digunakan metode analisis regresi berganda, pengujian t, pengujian F, serta koefisien determinasi (R-square atau R²). Data didapatkan dengan mendistribusikan kuesioner kepada 100 pengunjung via formulir *Google*. Kualitas Pelayanan (X₁) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget. Dengan nilai koefisien regresi yang menunjukkan arah positif sebesar 0,546 dan nilai t

hitung = 2,758 dengan signifikansi sebesar 0,007. Secara parsial Fasilitas (X_2) berpengaruh positif dan signifikan terhadap Tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget, bernilai positif yakni sejumlah 0,323 dan nilai t hitung = 2,857 dengan tingkat signifikansi sebesar 0,005. Hasil penelitian membuktikan dari kedua variabel yaitu Kualitas Layanan dan Fasilitas memiliki pengaruh signifikan pada Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget. Pengembangan atraksi baru dan fasilitas yang lebih lengkap serta mempelajari pengalaman wisatawan secara holistik untuk mengidentifikasi area yang diperlukan perbaikan baik fasilitas atau kualitas layanan, tentunya akan menarik wisatawan untuk datang dan meningkatkan kunjungan wisatawan ke Taman Rekreasi Kalianget.

1. Pendahuluan

Pariwisata memegang peranan sentral pada sektor ekonomi Indonesia. Sektor tersebut dianggap krusial dalam upaya pembangunan nasional, peningkatan pendapatan daerah, dan penerimaan devisa negara. Sebagai suatu negara yang terdiri dari banyak pulau dengan iklim tropis dan peluang wisata yang berlimpah, Indonesia terkenal sebagai destinasi yang menawarkan beragam pengalaman, termasuk wisata Destinasi alam, warisan budaya, tempat ibadah, perjalanan sejarah, dan objek buatan. Keberagaman ini menyebabkan pariwisata dengan kapasitas elemen kunci dalam mendukung pertumbuhan ekonomi negara.

Pariwisata merupakan salah satu bentuk industri pariwisata yang belakangan ini menjadi tujuan sebagian besar masyarakat. Menurut Enden (2021) pariwisata memberikan kenikmatan suguhan segala sesuatu yang dapat dirasakan seperti berupa keindahan segala yang dibuat oleh alam atau manusia. Potensi keberagaman hayati di Indonesia memiliki peluang yang cerah untuk berbagai aspek, terutama dalam konteks Daya tarik pariwisata Indonesia yang menarik perhatian baik dari wisatawan lokal maupun mancanegara.

Provinsi Jawa Tengah merupakan daerah yang menarik di Indonesia yang wajib untuk dikunjungi, karena mempunyai banyak destinasi wisata menarik, mulai wisata religi, pariwisata alam dan buatan, wisata edukasi, wisata bersejarah maupun wisata budaya. Kabupaten Wonosobo tergolong sebagai satu diantara 35 kabupaten atau kota yang berlokasi di wilayah Provinsi Jawa Tengah. Kabupaten Wonosobo mempunyai banyak potensi pariwisata Kabupaten Wonosobo mencakup berbagai jenis, dari pesona alam hingga kebudayaan pariwisata. Satu dari beberapa pesona wisata populer di Kabupaten Wonosobo yaitu Taman Rekreasi Kalianget.

Taman Rekreasi Kalianget adalah salah satu Pusat perendaman air hangat terbesar di wilayah

Jawa Tengah. Dengan lokasi strategis yaitu terletak ± 3 Km dari pusat Kabupaten Wonosobo menjadikan Taman Rekreasi Kalianget menjadi Sebagian dari Daya Tarik Wisata yang diminati di Wonosobo. Taman Rekreasi Kalianget Menyuguhkan fasilitas berendam air panas alami yang bersumber dari pegunungan, dimana air tersebut Bermanfaat dalam pengobatan berbagai kondisi kulit.

Kualitas layanan dan Fasilitas yang dapat diakses di destinasi wisata merupakan hal yang penting, Sesuai dengan UU No. 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisataan, Fasilitas memainkan peran krusial dalam meningkatkan tingkat kunjungan suatu daya tarik wisata. Tidak hanya fasilitas, kualitas layanan juga berpengaruh besar terhadap kunjungan para wisatawan karena menciptakan hubungan yang positif dan merespons perasaan serta kebutuhan wisatawan.

Suatu tempat wisata harus mengetahui bagaimana tingkat kepuasan pengunjung yang datang, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata seperti yang diinginkan oleh pengunjung tersebut. Salah satu faktor penilaian tingkat kepuasan pengunjung wisata dapat dilihat dari seberapa besar tingkat kunjungan wisatawan. Tingkat kunjungan wisatawan dapat menjadikan tempat wisata itu untuk mengembangkan ataupun meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas wisatanya. Setelah penulis melakukan survey ke Taman Rekreasi Kalianget, ternyata ada beberapa pengunjung yang kurang puas dengan kualitas layanan yang diberikan kepada pengunjung. Selain itu fasilitas yang disediakan juga kurang lengkap, tidak sesuai dengan harapan pengunjung.

Untuk mengkaji peranan kualitas layanan dan fasilitas di Taman Rekreasi Kalianget, penulis merasa termotivasi untuk mengeksplorasi penelitian perihal pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo.

Berdasarkan penjelasan diatas, penulis dapat menjabarkan rumusan masalah pada penelitian ini yaitu apakah kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo?

2. Tinjauan Literatur

Kajian Teori

1) Kualitas Layanan

Menurut Sualang, (2020), kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Menurut Priyanto dan Sugiarto, (2020) memberikan pelayanan dengan ramah dan menghargai setiap kunjungan menciptakan preferensi positif bagi para pengunjung. Terdapat dua indikator kualitas layanan, yaitu manusia (karyawan) dan sarana prasarana.

2) Fasilitas

Menurut Wibisono & Achsa (2020) fasilitas merupakan segala sesuatu yang disediakan oleh perusahaan yang berguna untuk menunjang kepuasan konsumen. Perilaku konsumen adalah kunci perusahaan untuk merencanakan dan mengelola pemasaran perusahaan dalam lingkungan yang selalu berubah. Sedangkan menurut William dan Purba dalam Sari (2020) fasilitas adalah objek yang penting yang dapat meningkatkan kepuasan seperti kenyamanan pelanggan, memenuhi kebutuhan, dan kenyamanan pengguna layanan. Beberapa indikator yang harus diperhatikan dalam penyelenggara fasilitas antara lain kebersihan dan keteraturan, keadaan dan fungsionalitas, kelancaran penggunaan fasilitas, dan Kelengkapan peralatan.

3) Tingkat Kunjungan

Tingkat kunjungan wisatawan dipengaruhi oleh banyak tidaknya jumlah wisatawan yang berkunjung ke destinasi wisata dengan tujuan untuk menikmati keindahan alam dan budaya. Menurut Aceh *et al*, (2022) jumlah kunjungan wisatawan dapat digunakan untuk menilai seberapa berhasilnya sektor pariwisata dalam menciptakan pengaruh pada masyarakat sekitar dan pemerintah dalam meningkatkan pendapatan daerah.

Menurut Eddyono, (2021) citra destinasi wisata yang baik akan memiliki pengaruh positif terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Hal ini karena wisatawan yang mengunjungi

suatu tempat wisata akan menilai dan mengevaluasi untuk mempertimbangkan keputusannya dalam berwisata Indikator tingkat kunjungan wisatawan yaitu pendapatan individu, biaya perjalanan, lama perjalanan dan fasilitas wisata.

3. Metode

Penelitian ini dilakukan di di Taman Rekreasi Kalianget, Wonosobo. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif, dengan maksud mengidentifikasi keterkaitan antara variabel-variabel dan populasi. Instrumen pada penelitian ini adalah kuesioner dengan pengukuran skala likert. Populasi pada penelitian ini yaitu wisatawan berusia 17 hingga 50 tahun dengan sebanyak 100 responden.

Tabel 1. Karakteristik Responden berdasarkan umur

No	Umur	Jumlah	Presentase
1	17-20 Tahun	22	22%
2	20-25 Tahun	75	75%
3	25-30 Tahun	3	3%
	Total	100	100%

Sumber : Data kuesioner peneliti

Dari gambaran tersebut, dapat disimpulkan bahwa dari total 100 responden, sebanyak 75% atau 75 peserta penelitian memiliki usia berkisar antara 20-25 tahun, dengan 22% atau 22 orang berada dalam rentang usia 17 hingga 20 tahun dan 3% atau 3 responden berusia antara 25-30 tahun ketika mengunjungi Taman Rekreasi Kalianget di Wonosobo.

Pada penelitian ini menggunakan metode Analisis regresi linier berganda yaitu metode analisis yang dimanfaatkan guna menilai seberapa jauh pengaruh yang dihasilkan oleh setiap variabel independen (x) terhadap variabel dependen (y). Teknik analisis data dalam penelitian ini dengan menggunakan: Uji t (Parsial), Uji F (Serempak), dan Uji Koefisien Determinasi (R^2). Penghitungan uji analisis dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan bantuan program *Statistical Package for Social Science (SPSS)*.

4. Hasil

Uji instrumen

Uji Instrumen bertujuan untuk menentukan seberapa jauh kualitas instrumen sesuai dengan persyaratan atau tidak.

Uji Validitas

Tabel 2. Hasil Uji Validitas

Variabel	Item Pernyataan	R Hitung	Keterangan
Kualitas Layanan	X1_1	0,699	Valid
	X1_2	0,783	Valid
	X1_3	0,852	Valid
	X1_4	0,583	Valid
	X1_5	0,754	Valid
	X1_6	0,775	Valid
Fasilitas	X2_1	0,788	Valid
	X2_2	0,853	Valid
	X2_3	0,734	Valid
	X2_4	0,788	Valid
	X2_5	0,765	Valid
	X2_6	0,777	Valid
	X2_7	0,656	Valid
	X2_8	0,716	Valid
	X2_9	0,727	Valid
	X2_10	0,652	Valid
	X2_11	0,803	Valid
Tingkat Kunjungan Wisatawan	Y_1	0,675	Valid
	Y_2	0,694	Valid
	Y_3	0,596	Valid
	Y_4	0,799	Valid
	Y_5	0,766	Valid
	Y_6	0,665	Valid
	Y_7	0,734	Valid
	Y_8	0,745	Valid
	Y_9	0,564	Valid

Sumber: data diolah peneliti

Penelitian ini melakukan uji validitas dengan menerapkan sampel kecil, yakni 30 responden penelitian. Nilai r tabel untuk sampel sebanyak 30 dengan tingkat signifikansi 0,05 adalah 0,361. Hasil pengujian validitas menandakan bahwa nilai r yang dihitung untuk setiap elemen pertanyaan dalam variabel kualitas layanan, fasilitas, dan tingkat kunjungan wisatawan semuanya melebihi nilai 0,361. Makna dari kalimat di atas yaitu keseluruhan pernyataan pada instrumen penelitian tersebut dianggap valid dan bisa dimanfaatkan untuk uji lanjutan.

Uji Reliabilitas

Tabel 3. Hasil Uji Reliabilitas

Variabel	Cronbach's Alpha	Keterangan
Kualitas Layanan	0,828	Reliabel
Fasilitas	0,921	Reliabel
Tingkat Kunjungan Wisatawan	0,856	Reliabel

Sumber: data diolah peneliti

Sesuai dengan pengujian reliabilitas, terbukti nilai Cronbach's alpha pada variabel kualitas layanan mencapai 0,828, dan variabel fasilitas mencapai 0,921, dan untuk variabel tingkat kunjungan wisatawan mencapai 0,856. Hal ini mengindikasikan bahwa angka Cronbach alpha pada tiap variabel melebihi batas 0,6, hingga mampu disarikan bahwa instrumen yang diaplikasikan dalam penelitian ini dianggap reliabel.

Hasil Penelitian

Analisis Regresi Linier Berganda

Penggunaan analisis regresi linier berganda bertujuan untuk mengidentifikasi sejauh mana pengaruh dari setiap variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y) pada konteks penelitian.

Tabel 4. Output Hasil Analisis Regresi Linier Berganda

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		t	Sig.
	B	Std. Error	Beta			
1 (Constant)	6.118	3.187			1.920	.058
Kualitas Layanan	.546	.198	.340		2.758	.007
Fasilitas	.323	.113	.352		2.857	.005

a. Dependent Variable: Tingkat Kunjungan Wisatawan

Sumber: data diolah peneliti

Dari hasil analisis statistik yang sudah dijalankan sehingga mampu dirumuskan persamaan linier untuk menggambarkan pengaruh kualitas layanan dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan wisatawan sebagai berikut:

$$Y = a + \beta_1 X_1 + \beta_2 X_2 + e$$

Keterangan:

- Y : Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo
 X1 : Kualitas Layanan
 X2 : Fasilitas
 a : Konstanta
 β : Koefisien regresi
 e : Error

Persamaan linear tersebut bisa disarikan berikut ini:

- Koefisien regresi yang menunjukkan pengaruh variabel kualitas layanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan adalah positif, yakni sebesar 0,546. Maknanya kualitas layanan berdampak positif pada tingkat kunjungan wisatawan, di mana setiap peningkatan kenaikan satuan dalam variabel kualitas layanan dapat menambah tingkat kunjungan wisatawan sebanyak 0,546.
- Koefisien regresi yang menyatakan pengaruh variabel fasilitas terhadap tingkat kunjungan wisatawan juga bersifat positif, yakni sebesar 0,323. Maknanya fasilitas mempunyai pengaruh positif terhadap tingkat kunjungan wisatawan, di mana setiap peningkatan satuan

variabel fasilitas akan menambah tingkat kunjungan wisatawan sebesar 0,323

Uji Koefisien Determinasi

Tabel 5. Output Hasil Uji Koefisien Determinasi INSW terhadap Kepuasan Pelanggan

Model Summary				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.652 ^a	.425	.414	4.11516

a. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan

Sumber: data diolah peneliti

Menurut hasil analisis koefisien determinasi (R-square / R^2) pada tabel, mampu disimpulkan bahwa nilai R-square / R^2 sebesar 0,425. Artinya, sekitar 42,5% variasi dalam tingkat kunjungan wisatawan bisa diuraikan oleh variasi dalam kualitas layanan dan fasilitas. Pada sisi lain sekitar 57,5% yang tersisa timbul karena adanya variabel-variabel lain yang tidak termasuk pada kerangka penelitian ini. Temuan ini menyatakan bahwa keterkaitan positif linier antara variabel independen serta variabel dependen bersifat lemah, karena nilai R-square / R^2 berada di atas 0,25 tetapi kurang dari 0,5.

Uji T

Tabel 6. Output Hasil Uji T

Model	Coefficients ^a				
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	6.118	3.187		1.920	.058
Kualitas Layanan	.546	.198	.340	2.758	.007
Fasilitas	.323	.113	.352	2.857	.005

a. Dependent Variable: Tingkat Kunjungan Wisatawan

Sumber: data diolah peneliti

Sesuai dengan analisis uji t, terbukti bahwa:

- Nilai t hitung pengaruh kualitas layanan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo yaitu 2,758 dengan tingkat signifikansi 0,007, Maka dari itu dapat diungkapkan bahwa kualitas layanan memiliki pengaruh positif yang berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Maka dari itu, hipotesis yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo diterima.
- Nilai t hitung pengaruh fasilitas terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo yakni sebanyak 2,857 dengan tingkat signifikansi 0,005. Nilai tersebut mengindikasikan bahwa t hitung melewati t tabel dengan tingkat signifikansinya

yaitu kurang dari 0,05, hingga mampu dinyatakan bahwa fasilitas menyandang pengaruh positif yang berkontribusi signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Dengan demikian, hipotesis yang mengindikasikan bahwa fasilitas mempunyai pengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo dapat diterima.

Uji F

Tabel 7. Output Hasil Uji F

ANOVA ^a					
Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1216.096	2	608.048	35.906	.000 ^b
Residual	1642.654	97	16.935		
Total	2858.750	99			

a. Dependent Variable: Tingkat Kunjungan Wisatawan

b. Predictors: (Constant), Fasilitas, Kualitas Layanan

Sumber: data diolah peneliti

Dampak variabel kualitas layanan dan fasilitas terhadap tingkat kunjungan wisatawan bersifat positif dan signifikan terverifikasi melalui nilai F hitung yaitu sebesar 35,906 Di mana nilai tersebut melebihi nilai f tabel 3,09 dan mempunyai tingkat Signifikansi sejumlah 0,000, yang memiliki tingkat kebermaknaan yang lebih kecil dari Tingkat signifikansinya yaitu sebesar 0,05. Berdasarkan temuan tersebut, Dinyatakan bahwa hipotesis yang menunjukkan bahwa kualitas layanan dan fasilitas berpengaruh terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo dapat diterima.

5. Diskusi

Pengaruh Kualitas Layanan terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo

Kualitas layanan Memberikan pengaruh positif dan signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan. di Taman Rekreasi Kalianget bersamaan nilai koefisien regresi yang memiliki arah positif yaitu sejumlah 0,546 dan nilai t hitung = 2,758 dengan signifikansi sebesar 0,007, Jika diperhatikan dari koefisien regresi yang menunjukkan nilai positif, dapat disimpulkan yaitu kian tinggi kualitas layanan yang disajikan oleh pihak pengelola Taman Rekreasi Kalianget sehingga akan meningkatkan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun.

Pengaruh Fasilitas terhadap tingkat kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo

Fasilitas memberikan Pengaruh yang signifikan dan bermanfaat pada tingkat kunjungan wisatawan.

di Taman Rekreasi Kalianget, dengan koefisien positif sejumlah 0,323 dan nilai t hitung sebanyak 2,857, dengan tingkat signifikansinya sebanyak 0,005, Hal tersebut tergambar dikarenakan nilai t hitung melampaui nilai t tabel, serta tingkat signifikansi nya Kurang dari 0,05. Oleh karena itu, bisa dinyatakan bahwa fasilitas memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan. Bisa diperhatikan dari nilai koefisien regresi yang bersifat positif, dapat diinterpretasikan bahwa semakin unggul Fasilitas yang dipersiapkan oleh pihak pengelola Taman Rekreasi Kalianget Akan meningkatkan kunjungan wisatawan dari tahun ke tahun.

6. Kesimpulan

Berdasarkan pengujian yang telah dilakukan, maka dapat di ambil kesimpulan bahwa Tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Terpengaruh secara positif serta signifikan dari kualitas layanan demikian dengan Fasilitas, fasilitas juga mempengaruhi dengan positif yang signifikan terhadap tingkat kunjungan wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget. Berdasarkan pengaruh signifikansi yang telah dihitung, dari dua variabel yaitu Kualitas Layanan dan Fasilitas studi ini menemukan bahwa pengalaman pariwisata khususnya daya tarik wisata Taman Rekreasi Kalianget sangat dipengaruhi oleh pengalaman yang diterima oleh pengunjung.

Adapun saran pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. pengembangan atraksi baru dan fasilitas yang lebih lengkap tentunya akan menarik wisatawan untuk datang ke Taman Rekreasi Kalianget. Perhatikan juga kualitas dan keberagaman layanan yang diberikan untuk meningkatkan kunjungan serta kepuasan pengunjung.
- b. Peningkatan pengalaman wisatawan seperti mempelajari pengalaman wisatawan secara holistik Untuk menentukan area di mana peningkatan dapat diterapkan, mulai dari pelayanan hingga fasilitas dan program hiburan.

7. Persembahan

Kami mengucapkan terima kasih kepada rekan-rekan Sekolah Tinggi Pariwisata Ambarrukmo (STIPRAM) Yogyakarta yang telah memberikan wawasan dan keahlian yang sangat membantu penelitian ini.

8. Referensi

- Aceh, et al. (2022). Pengaruh jumlah kunjungan wisatawan dan tingkat hunian hotel terhadap pendapatan asli daerah dan PDRB di Aceh. *SINOMIKA Journal: Publikasi Ilmiah Bidang Ekonomi Dan Akuntansi*, 1(4), 919–932.
- Elham, E. (2023). *Analisis potensi pariwisata di kawasan Danau Lebo Taliwang berdasarkan persepsi pengunjung* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Mataram).
- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan destinasi pariwisata*. Jawa Timur: Uwais Inspirasi Indonesia.
- Enden, T. (2021). Masa depan industri pariwisata Kota Palangkaraya. *Jurnal Penelitian UPR: Kaharati*, 9–16.
- Larasati, D. A. (2022). Pengaruh fasilitas dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan wisatawan di desa wisata Wanurejo Kabupaten Magelang. *Gemawisata: Jurnal Ilmiah Pariwisata*, 18(3), 132–142.
- Priyanto, S. E., & Sugiarto, E. (2020). Preferensi pengunjung terhadap pelayanan di Grhatama Pustaka Yogyakarta. *Pringgitan*, 1(2).
- Sualang, K. R. V. A. V. R. (2020). Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Kabupaten Minahasa Tenggara. *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah*, 21(2).
- Wibisono, & Achsa. (2020). Analisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas pendukung service terhadap kepuasan konsumen dalam melakukan servis kendaraan. *Journal IMAGE*, 9.
- Widarko, A., & Wahono, B. (2021). Pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas wisata terhadap kepuasan pengunjung saat penerapan new normal (Studi kasus pada pengunjung tempat wisata Selo Tirta Giri (Setigi) Gresik). *E-JRM: Elektronik Jurnal Riset Manajemen*, 10(14).
- William, W., & Purba, T. (2020). Kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan pada bengkel Mazda di Kota Batam. *Jurnal Emba: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 8(1), 1987–1996.



© 2024 by the authors. Submitted for possible open access publication under the terms and conditions of the Creative Commons Attribution Share Alike (CC BY SA) license (<https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/>).