

## ***The Influence of Service Quality and Facilities on Tourist Satisfaction at Kawah Putih***

### **Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawah Putih**

Maybel Dian Fajri Andini<sup>1</sup>, Sherly Widya Tama<sup>2</sup>, Alifiyatul Habibah<sup>3</sup>, Agustin Dwi Wulandari<sup>4</sup>, Vera Firdaus<sup>5</sup>

<sup>1,2,3,4,5</sup> Program Studi Manajemen, Universitas Muhammadiyah Sidoarjo, Indonesia

Email Penulis Korespondensi: [verafirdaus@umsida.ac.id](mailto:verafirdaus@umsida.ac.id)

**Abstract.** *This study aims to analyze the influence of service quality and facilities on tourist satisfaction at the Kawah Putih tourist attraction. A quantitative approach was employed using purposive sampling to select 50 respondents—tourists who had visited Kawah Putih at least once. Data were collected via online questionnaires and analyzed using SmartPLS through outer model testing, inner model testing, and bootstrapping. The results indicate that service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction, whereas facilities have a positive but insignificant effect. The coefficient of determination ( $R^2$ ) of 0.887 reveals that service quality and facilities account for 88.7% of the variation in tourist satisfaction, with the remainder influenced by factors outside the scope of this study. These findings suggest that improving service quality is a more dominant factor in enhancing tourist satisfaction compared to the provision of facilities at the Kawah Putih tourist destination.*

**Keywords:** *Service Quality, Facilities, Tourist Satisfaction.*

**Abstrak** Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di objek wisata Kawah Putih. Penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik purposive sampling terhadap 50 responden yang merupakan wisatawan yang pernah berkunjung ke Kawah Putih minimal satu kali. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner secara daring dan dianalisis menggunakan SmartPLS melalui pengujian outer model, inner model, serta bootstrapping. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sedangkan fasilitas berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap kepuasan wisatawan. Nilai koefisien determinasi ( $R^2$ ) sebesar 0,887 menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan fasilitas mampu menjelaskan 88,7% variasi kepuasan wisatawan, sedangkan sisanya dipengaruhi oleh faktor lain di luar penelitian. Temuan ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas pelayanan menjadi faktor yang lebih dominan dalam meningkatkan kepuasan wisatawan dibandingkan penyediaan fasilitas pada destinasi wisata Kawah Putih.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, Fasilitas, Kepuasan Wisatawan

## **I. PENDAHULUAN**

Indonesia merupakan negara kepulauan yang memiliki kekayaan alam dan budaya yang sangat beragam dari Sabang hingga Merauke. Dengan jumlah pulau yang mencapai lebih dari 17 ribu, Indonesia menyimpan potensi besar di berbagai sektor, salah satunya pariwisata. Keanekaragaman sumber daya alam yang dimiliki dan letak geografis yang sangat strategis menjadi daya tarik tersendiri untuk dikembangkan sebagai destinasi wisata yang mampu menarik perhatian wisatawan domestik maupun mancanegara [1]. Salah satu daerah di Indonesia yang memiliki potensi pariwisata cukup besar adalah Provinsi Jawa Barat. Provinsi ini dikenal memiliki beragam destinasi wisata yang tersebar di berbagai wilayah, mulai dari wisata alam, wisata budaya, hingga wisata buatan. Didukung oleh banyaknya objek wisata yang dapat dikunjungi, Jawa Barat menjadi salah satu daerah yang berpotensi dalam pengembangan sektor pariwisata di Indonesia [2]. Oleh karena itu, untuk memanfaatkan letak Indonesia yang strategis, dibutuhkan sumber daya manusia yang mampu memberikan pelayanan yang baik serta didukung pengelolaan fasilitas wisata yang memadai guna meningkatkan kepuasan wisatawan dalam menjaga dan mengembangkan sektor pariwisata menjadi sektor yang unggul bagi perekonomian Indonesia [3].

**Tabel 1.** Data Kunjungan Wisatawan 2026

| Provinsi    | Januari<br>2026 | Februa<br>ri 2026 | Maret<br>2026 | Total<br>Triwulan I<br>2026 |
|-------------|-----------------|-------------------|---------------|-----------------------------|
| Jawa Barat  | 18,38<br>juta   | 15,67<br>juta     | 22,48<br>juta | 56,54 juta                  |
| Jawa Timur  | 16,21<br>juta   | 14,35<br>juta     | 19,87<br>juta | 50,43 juta                  |
| Jawa Tengah | 14,76<br>juta   | 13,28<br>juta     | 17,95<br>juta | 45,99 juta                  |

*Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS) dan Dinas Pariwisata Provinsi Tahun 2026.*

Berdasarkan data kunjungan wisatawan nusantara pada triwulan I tahun 2026, Provinsi Jawa Barat menjadi daerah dengan jumlah kunjungan wisatawan tertinggi dibandingkan Jawa Timur dan Jawa Tengah. Total kunjungan wisatawan di Jawa Barat mencapai 56,54 juta perjalanan, diikuti Jawa Timur sebanyak 50,43 juta perjalanan, dan Jawa Tengah sebesar 45,99 juta perjalanan. Tingginya jumlah kunjungan wisatawan tersebut menunjukkan bahwa ketiga provinsi memiliki potensi pariwisata yang besar dan menjadi tujuan wisata favorit di Indonesia, khususnya Jawa Barat yang memiliki beragam destinasi wisata alam, budaya, maupun wisata buatan.

Kawah Putih merupakan sebuah tempat wisata di Jawa Barat yang terletak di kawasan Ciwidey. Kawah Putih merupakan sebuah danau yang terbentuk dari letusan Gunung Patuha. Tanah yang bercampur belerang di sekitar kawah ini berwarna putih, lalu warna air yang berada di kawah ini berwarna putih kehijauan, yang unik dari kawah ini adalah airnya kadang berubah warna tergantung cuaca, suhu, dan konsentrasi belerang. Kawah ini berada pada ketinggian +2090 m dpl dibawah puncak atau titik tertinggi Gunung Patuha [4]. Kawah Putih Ciwidey memiliki fenomena alam yang unik, seperti kawah vulkanik yang aktif, danau belerang yang menakjubkan, serta udara pegunungan yang sejuk [5]. Keberadaan wisatawan yang semakin meningkat menyebabkan pengelola wisata kawah putih perlu memperhatikan kualitas pelayanan dan kelengkapan fasilitas yang tersedia agar mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi para wisatawan [6].

Objek wisata Kawah Putih memiliki fasilitas penunjang pariwisata yang banyak sehingga membutuhkan petugas wisata yang memadai agar seluruh kegiatan operasional dan pelayanan di kawasan wisata dapat berjalan dengan baik [7]. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata, fasilitas menjadi salah satu unsur penting dalam mendukung perkembangan suatu destinasi wisata dan meningkatkan minat kunjungan wisatawan. Ketersediaan fasilitas yang memadai mampu memberikan kenyamanan bagi wisatawan selama melakukan aktivitas wisata. Selain fasilitas, kualitas pelayanan juga memiliki pengaruh yang besar terhadap tingkat kepuasan dan keinginan wisatawan untuk berkunjung kembali. Pelayanan yang baik dapat menciptakan hubungan positif antara pengelola wisata dengan wisatawan melalui kemampuan dalam memahami serta memenuhi kebutuhan wisatawan [8].

Kepuasan wisatawan adalah perasaan senang atau tidak senang yang dirasakan wisatawan setelah mengunjungi tempat wisata, berdasarkan kesesuaian antara harapan dan pengalaman yang diperoleh. Tempat wisata yang mampu memenuhi harapan wisatawan akan membuat mereka merasa puas, dan kepuasan tersebut dapat mendorong wisatawan untuk merekomendasikan tempat wisata kepada pengunjung lain [9]. Pandangan wisatawan memiliki peran penting dalam keberhasilan pemasaran suatu tempat wisata, karena dapat memengaruhi kepuasan wisatawan dalam memilih tempat wisata, dengan menggunakan berbagai fasilitas dan layanan yang tersedia, serta menentukan keinginan untuk berkunjung kembali di masa mendatang. Minat berkunjung kembali dapat dirasakan karena kepuasan terhadap tempat wisata [10]. Kepuasan wisatawan dapat ditingkatkan dengan memaksimalkan pengalaman wisatawan yang tidak puas dan memberikan inovasi baru serta meningkatkan kualitas pelayanan [11].

Kualitas Pelayanan penting dalam menjaga kepuasan dan loyalitas wisatawan, karena pelayanan yang mengecewakan dapat merusak citra wisata, sedangkan pelayanan yang unggul dapat meningkatkan kinerja dan keuntungan wisata [12]. Kualitas pelayanan dinilai baik apabila mampu memenuhi harapan wisatawan, sedangkan kualitas pelayanan dianggap buruk jika pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan wisatawan. Baik dan buruknya kualitas pelayanan ditentukan oleh bagaimana layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan wisatawan [13], [14]. Persepsi wisatawan terhadap baik buruknya wisatawan dipengaruhi oleh kesesuaian antara pelayanan yang diterima dengan harapan mereka, sehingga kualitas pelayanan yang baik dapat meningkatkan kepuasan wisatawan terhadap objek wisata [15].

Fasilitas merupakan sarana yang disediakan di tempat wisata untuk memenuhi kebutuhan wisatawan, baik yang menginap maupun hanya berkunjung sementara, agar mereka dapat merasa nyaman dalam menikmati berbagai aktivitas yang tersedia [16]. Tersedianya sarana yang memadai dapat mendorong wisatawan untuk berkunjung dan menikmati objek wisata lebih lama. Kebutuhan fasilitas wisata dapat dilihat dari tingkat kunjungan wisatawan setiap tahun agar pelayanan yang diberikan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan wisatawan [17]. Fasilitas wisata yang menarik, bersih, aman, dan nyaman dapat menjadi daya tarik bagi wisatawan untuk berkunjung serta menikmati layanan yang tersedia [18].

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas terhadap kepuasan wisatawan pada objek wisata Kawah Putih. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi pengelola wisata dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan fasilitas untuk memenuhi kepuasan wisatawan. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menambah wawasan pembaca mengenai pentingnya kualitas pelayanan dan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan wisatawan. Beberapa bukti empiris menunjukkan evidence gap antara perbedaan metode penelitian, variabel yang digunakan, serta teknik pengambilan sampel. Perbedaan yang menjadi celah dalam penelitian sebelumnya [19] menggunakan metode kualitatif, celah ini dikembangkan dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Penelitian ini juga merujuk pada penelitian [20] namun dengan mengembangkan pada variabel Y yaitu kepuasan pengunjung. Perbedaan lainnya terdapat pada penelitian [21] menggunakan teknik non probability sampling dalam pengambilan sampel, namun dalam penelitian ini menggunakan teknik purposive sampling.

### **Tujuan Penelitian**

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawah Putih

### **Rumusan Masalah**

Apakah kualitas pelayanan, dan fasilitas berpengaruh positif dan signifikan pada kepuasan wisatawan di Kawah Putih?

### **Pertanyaan penelitian:**

1. Apakah kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kawah Putih?
2. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan di Kawah Putih?

### **Kategori SDGs :**

Kategori SDGs: Dalam penelitian ini mendukung pencapaian SDGs 8 yaitu pekerjaan layak dan pertumbuhan ekonomi (Decent Work and Economic Growth), khususnya pada pengembangan sektor pariwisata yang berkelanjutan melalui peningkatan kualitas pelayanan dan fasilitas wisata, kepuasan wisata memberikan dampak positif terhadap perekonomian masyarakat sekitar Kawah Putih

## **II. TINJAUAN PUSTAKA**

### **1. Kualitas Pelayanan (X1)**

Kualitas Pelayanan adalah segala keunggulan dari aktivitas yang diberikan oleh penyedia layanan terhadap konsumen sebagai bentuk interaksi baik secara nyata maupun tidak nyata, tujuannya yaitu untuk memenuhi harapan dari konsumen [22]. Kualitas sering dianggap sebagai

ukuran relative kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian[23]. Adapun indikator kualitas pelayanan[24]:

- a) Reliability, merupakan kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan akurat dan memuaskan.
- b) Responsiveness, yaitu respon atau kesiapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap
- c) Assurance, meliputi pengetahuan dan keterampilan yang dimiliki karyawan dalam melayani konsumen.
- d) Emphaty, meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi dan memahami kebutuhan pelanggan.

Penelitian [25],[26] menyatakan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan. Namun beberapa penelitian, kualitas pelayanan tidak selalu berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan karena kepuasan wisatawan juga dapat dipengaruhi oleh faktor lain seperti daya tarik wisata, fasilitas, dan pengalaman berkunjung[27]. Berdasarkan hasil penelitian terdahulu, kualitas pelayanan, fasilitas, dan daya tarik wisata secara simultan memiliki pengaruh terhadap kepuasan wisatawan[28].

## **2. Fasilitas (X2)**

Proses Fasilitas merupakan segala aspek penting dalam kepariwisataan hal tersebut bentuk dukungan berupa sarana dan prasarana yang bertujuan untuk kenyamanan para wisatawan [29]. Adapun menurut [30] menyatakan bahwa fasilitas bagian dari pengembangan destinasi wisata sebab secara langsung mempengaruhi kualitas layanan dan daya tarik dalam suatu tempat. Dengan adanya fasilitas yang menunjang wisatawan dapat merasa puas [31]. Menurut [32],[33] menyatakan bahwa ada beberapa indikator dalam pengukuran fasilitas yaitu:

- a) Penampilan Fasilitas Fisik: tersedianya kelengkapan, kebersihan, serta kerapian seperti gedung, toilet, tempat parkir, dan fasilitas fisik lainnya
- b) Perlengkapan Peralatan: Keandalan peralatan berdasarkan kualitas dan kemodernannya dalam memberikan layanan.
- c) Sarana Komunikasi: ketersediaan informasi yang memadai bagi wisatawan dan memberikan kemudahan dalam mengakses layanan kepariwisataan

Penelitian [34] menyatakan penyediaan fasilitas yang nyaman dan memadai akan memberikan pengalaman yang menyenangkan, hal tersebut dapat mempengaruhi dan meningkatkan kepuasan wisatawan. [35] fasilitas secara parsial berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan yang artinya semakin meningkatnya kualitas fasilitas pariwisata maka akan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan. Sebaliknya pada penelitian [36] Menunjukkan bahwa fasilitas tidak berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan sebab fasilitas yang disediakan dan diberikan belum mampu memperkuat dalam meningkatkan kepuasan wisatawan.

## **3. Kepuasan Wisatawan (Y)**

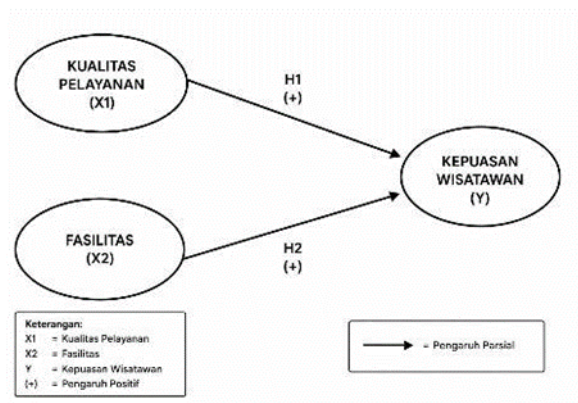
Kepuasan wisatawan merupakan tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang mereka alami dengan harapan mereka [37]. Menurut [38]kepuasan wisatawan merupakan respons emosional seorang wisatawan terhadap suatu tujuan tertentu dapat disesuaikan dengannya kebutuhan dan harapannya selama perjalanan. Indikator kepuasan wisatawan yaitu[39]

- a) Mutu pelayanan, pelayanan wisatawan oleh petugas wisata seperti keramahan, kecepatan dalam membantu, serta sigap dalam menangani kebutuhan wisatawan
- b) Kelayakan fasilitas, menyediakan sarana dan prasarana di tempat wisata seperti toilet, tempat parkir, tempat istirahat, dan akses jalan
- c) Daya tarik objek wisata, keindahan dan keunikan tempat wisata atau hal menarik yang

ditawarkan oleh destinasi wisata tersebut

- d) Aspek keamanan, suasana yang dirasakan wisatawan, seperti kebersihan lingkungan, ketertiban, dan tidak adanya gangguan selama berwisata.

#### 4. Kerangka Konseptual



#### 5. Hipotesis

Hipotesis

H1: Kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kawah Putih.

H2: Fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kawah Putih.

### III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yakni penelitian kuantitatif, menurut [40] penelitian kuantitatif diterapkan pada populasi atau sampel tertentu, dengan pengumpulan data melalui instrumen penelitian, analisis data secara kuantitatif atau statistik, bertujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya. Penelitian ini merupakan proses sistematis dalam mengukur, menganalisis, dan menjelaskan fenomena dengan menggunakan data numerik [41]. Penelitian ini menghasilkan Kumpulan fakta dengan menganalisis secara menyeluruh agar dapat menunjukkan hubungan antara suatu variabel dengan variabel lainnya [42], guna mengetahui pengaruh variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2) dan terhadap variabel Kepuasan Wisatawan (Y).

Populasi merupakan gabungan dari seluruh elemen yang berupa peristiwa, objek atau orang yang memiliki karakteristik yang serupa yang menjadi fokus utama peneliti karena itu dianggap sebagai sebuah semesta penelitian. [43] Jadi populasi yang diambil dalam penelitian ini yaitu 50 responden yang merupakan pengunjung dari Wisata Kawah Putih. Teknik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Teknik Purposive Sampling dimana penentuan sampel dengan kriteria tertentu, adapun kriteria responden dalam penelitian ini adalah Wisatawan yang telah berkunjung ke Kawah Putih minimal satu kali.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuisioner yang dibagikan melalui google formulir kepada pengunjung dari wisata kawah putih. Data yang terkumpul selanjutnya diolah menggunakan program SmartPLS. Teknik analisis data yang diterapkan meliputi uji validitas untuk mengetahui pernyataan penelitian kuensioner mampu mengukur variabel penelitian dan uji reliabilitas untuk mengetahui instrument penelitian menghasilkan data yang konsisten. Pengujian hipotesis dilakukan dengan menggunakan analisis regresi linier berganda untuk mengetahui hubungan dari variabel independent kualitas pelayanan, dan fasilitas dalam kaitannya dengan variabel dependent yaitu kepuasan wisatawan, uji t untuk mengetahui pengaruh masing-masing variabel bebas secara parsial terhadap variabel terikat serta uji f untuk menguji hipotesis. Berikut rumus dari uji regresi linier berganda:

$$Y = a + b_1 X_1 + b_2 X_2 + b_3 X_3 + e$$

Keterangan:

Y = (Variabel dependen) Kinerja

a = konstanta

b<sub>1</sub>, b<sub>2</sub>, b<sub>3</sub> = koefisien regresi (menunjukkan seberapa besar pengaruh X terhadap Y)

X<sub>1</sub> = Variabel Kualitas Pelayanan

X<sub>2</sub> = Variabel Fasilitas

e = Tingkat Kesalahan Error

#### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

##### A. Hasil Penelitian

Deskripsi Responden

**Tabel 1** Analisis Karakteristik Responden

| Karakteristik Responden  | Jumlah Responden |
|--------------------------|------------------|
| <b>Umur</b>              |                  |
| 16-20                    | 30,2%            |
| 21-25                    | 61,9%            |
| >25                      | 7,9%             |
| <b>Pernah berkunjung</b> |                  |
| 1-3 kali                 | 93,7%            |
| 4-6 kali                 | 6,3%             |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan Tabel 1 diketahui bahwa mayoritas responden berusia 21–25 tahun dengan persentase 61,9%, diikuti usia 16–20 tahun sebesar 30,2%, dan usia di atas 25 tahun sebesar 7,9%. Selain itu, sebagian besar responden telah berkunjung ke objek wisata sebanyak 1–3 kali yaitu 93,7%, sedangkan yang berkunjung 4–6 kali sebesar 6,3%. Hal ini menunjukkan bahwa sebagian besar responden memiliki pengalaman berkunjung sehingga mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, fasilitas, dan kepuasan wisatawan.

##### Pengukuran Analisis Model (Outer Model)

##### Uji Validitas

##### Validitas Konvergen

Indikator-indikator yang digunakan untuk mengukur variabel Kualitas Pelayanan, Fasilitas, dan Kepuasan Wisatawan harus memiliki hubungan yang kuat dengan konstruk yang diwakilinya. Pengujian validitas konvergen dilakukan dengan melihat nilai outer loading, dimana setiap indikator dinyatakan valid apabila memiliki nilai lebih besar dari 0,70. Hasil pengujian validitas konvergen dapat dilihat pada Tabel 2.

**Table 2** Hasil Uji Outer Loading

|      | Kualitas Pelayana n (X1) | Fasilitas (X2) | Kepuasan Wisatawan (Y) |
|------|--------------------------|----------------|------------------------|
| KP 1 | 0,862                    |                |                        |
| KP 2 | 0,883                    |                |                        |
| KP 3 | 0,924                    |                |                        |
| KP 4 | 0,896                    |                |                        |
| KP 5 | 0,889                    |                |                        |
| KP6  | 0,891                    |                |                        |
| KP 7 | 0,813                    |                |                        |
| KP 8 | 0,848                    |                |                        |
| F 1  |                          | 0,868          |                        |
| F 2  |                          | 0,926          |                        |
| F 3  |                          | 0,911          |                        |
| F 4  |                          | 0,932          |                        |

|      |       |       |
|------|-------|-------|
| F 5  | 0,850 |       |
| F 6  | 0,805 |       |
| KW 1 |       | 0,904 |
| KW 2 |       | 0,929 |
| KW 3 |       | 0,918 |
| KW 4 |       | 0,836 |
| KW 5 |       | 0,908 |
| KW 6 |       | 0,841 |
| KW 7 |       | 0,896 |
| KW 8 |       | 0,885 |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan Tabel 2, seluruh indikator pada variabel Kualitas Pelayanan (X1), Fasilitas (X2), dan Kepuasan Wisatawan (Y) memiliki nilai outer loading di atas 0,70. Dengan demikian, seluruh indikator dinyatakan valid dan mampu merepresentasikan masing-masing variabel dalam penelitian.

### **Validitas Diskriminan**

Pengujian validitas diskriminan dilakukan menggunakan Fornell-Larcker Criterion untuk memastikan bahwa setiap konstruk memiliki tingkat diskriminasi yang baik terhadap konstruk lainnya. Konstruk dinyatakan memenuhi validitas diskriminan apabila nilai akar kuadrat Average Variance Extracted (AVE) lebih besar dibandingkan nilai korelasi dengan konstruk lain. Hasil pengujian validitas diskriminan dapat dilihat pada Tabel 3.

**Tabel 3** Hasil Uji Validitas Diskriminan

|                               | Kualitas<br>Pelayanan<br>(X1) | Fasilitas<br>(X2) | Kepuasan<br>Wisatawan<br>(Y) |
|-------------------------------|-------------------------------|-------------------|------------------------------|
| Kualitas<br>pelayanan<br>(X1) | 0,876                         |                   |                              |
| Fasilitas<br>(X2)             | 0,934                         | 0,883             |                              |
| Kepuasan<br>(Y)               | 0,939                         | 0,903             | 0,890                        |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Dari table diatas uji validitas diskriminan pada penelitian ini menunjukkan bahwa nilai AVE pada setiap variabel lebih besar dibandingkan korelasi antarvariabel lainnya. Hal tersebut menunjukkan bahwa setiap konstruk memiliki kemampuan yang baik dalam membedakan variabel satu dengan variabel lainnya, sehingga uji validitas diskriminan dinyatakan memenuhi kriteria.

**Tabel 4** Hasil Uji Cross Loading

|       | X1    | X2    | Y      |
|-------|-------|-------|--------|
| KP 1  | 0,862 | 0,769 | 0,810  |
| KP 2  | 0,883 | 0,810 | 0,781  |
| KP 3  | 0,924 | 0,840 | 0,886  |
| KLP 4 | 0,896 | 0,862 | 0,834  |
| KP 5  | 0,889 | 0,835 | 0,855  |
| KP 6  | 0,891 | 0,823 | 0, 878 |
| KP 7  | 0,813 | 0,741 | 0,757  |
| KP 8  | 0,848 | 0,867 | 0,767  |
| F 1   | 0,864 | 0,868 | 0,846  |
| F 2   | 0,820 | 0,926 | 0,811  |
| F 3   | 0,854 | 0,911 | 0,837  |
| F 4   | 0,841 | 0,932 | 0,892  |
| F 5   | 0,833 | 0,850 | 0,762  |
| F 6   | 0,730 | 0,805 | 0,712  |

|      |       |       |       |
|------|-------|-------|-------|
| KW 1 | 0,868 | 0,850 | 0,904 |
| KW 2 | 0,901 | 0,856 | 0,929 |
| KW 3 | 0,885 | 0,858 | 0,918 |
| KW 4 | 0,747 | 0,761 | 0,836 |
| KW 5 | 0,846 | 0,763 | 0,908 |
| KW6  | 0,693 | 0,701 | 0,841 |
| KW 7 | 0,880 | 0,832 | 0,896 |
| KW 8 | 0,840 | 0,787 | 0,885 |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Hasil uji cross loading menunjukkan bahwa setiap indikator memiliki nilai loading tertinggi pada variabel yang diukurnya dibandingkan dengan variabel lain. Dengan demikian, seluruh indikator telah memenuhi syarat validitas diskriminan dan layak digunakan dalam penelitian.

### Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas dilakukan untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian dalam mengukur setiap variabel. Reliabilitas dinilai berdasarkan nilai Cronbach's Alpha, Composite Reliability, dan Average Variance Extracted (AVE). Suatu konstruk dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70 serta nilai AVE lebih besar dari 0,50. Hasil uji reliabilitas dapat dilihat pada Tabel 5.

**Tabel 5** Uji Cronbach's Alpha, Composite Reliability, Dan Average Variance Extracted

|                               | Cronbach's<br>Alpha | rho_A | Composite<br>Reliability | Average<br>Variance<br>Extracted<br>(AVE) |
|-------------------------------|---------------------|-------|--------------------------|-------------------------------------------|
| Kualitas<br>Pelayanan<br>(X1) | 0,957               | 0,965 | 0,963                    | 0,768                                     |
| Fasilitas<br>(X2)             | 0,943               | 0,946 | 0,955                    | 0,80                                      |
| Kepuasan<br>Wisatawan<br>(Y)  | 0,962               | 0,965 | 0,968                    | 0,792                                     |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan Tabel 5, seluruh variabel memiliki nilai Cronbach's Alpha dan Composite Reliability lebih besar dari 0,70, serta nilai AVE lebih besar dari 0,50. Hasil tersebut menunjukkan bahwa instrument penelitian memiliki tingkat reliabilitas dan validitas konvergen yang baik sehingga dapat digunakan dalam analisis lebih lanjut.

### Analisis Model Struktural (Inner Model)

#### Uji R-Square

Pengujian R-Square ( $R^2$ ) dilakukan untuk mengetahui seberapa besar kemampuan variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas dalam menjelaskan variasi pada variabel Kepuasan Wisatawan. Semakin tinggi nilai R-Square, maka semakin besar kemampuan variabel independen dalam menjelaskan variabel dependen. Hasil pengujian R-Square dapat dilihat pada Tabel 6.

**Tabel 6** Hasil Uji R-Square

|                       | R Square | R Square<br>Adjusted |
|-----------------------|----------|----------------------|
| Kepuasan<br>Wisatawan | 0,887    | 0,884                |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan Tabel 6, nilai R-Square pada variabel Kepuasan Wisatawan sebesar 0,887. Hal ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan dan Fasilitas mampu menjelaskan variasi Kepuasan Wisatawan sebesar 88,7%, sedangkan sisanya 11,3% dipengaruhi oleh variabel lain di luar penelitian.

#### Uji R-Square

Pengujian F-Square ( $f^2$ ) dilakukan untuk mengetahui besarnya efek masing-masing variabel eksogen terhadap variabel endogen. Nilai F-Square menunjukkan kategori pengaruh yang dimiliki setiap variabel, baik kecil, sedang, maupun besar. Hasil pengujian F-Square dapat dilihat pada Tabel 7.

**Tabel 7** hasil Uji F-Square

| Kualitas<br>Pelayanan<br>(X1) | Fasilitas<br>(X2) | Kepuasan<br>Wisatawan<br>(Y) |
|-------------------------------|-------------------|------------------------------|
| Kualitas<br>Pelayanan<br>(X1) |                   | 0,645                        |
| Fasilitas<br>(X2)             |                   | 0,043                        |
| Kepuasan<br>Wisatawan<br>(Y)  |                   |                              |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan hasil uji F-Square, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai 0,645 sehingga termasuk kategori pengaruh besar terhadap Kepuasan wisatawan. Sementara itu, variabel Fasilitas memiliki nilai 0,043 yang termasuk kategori pengaruh kecil terhadap Kepuasan Wisatawan.

### Uji Hipotesis Bootstrapping

Pengujian hipotesis dilakukan menggunakan metode bootstrapping pada SmartPLS. Pengujian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh antarvariabel berdasarkan nilai

Original Sample, T-Statistics, dan P-Value. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai T-Statistics  $> 1,96$  dan P-Value  $< 0,05$ . Hasil pengujian hipotesis dapat dilihat pada Tabel 8.

**Tabel 8** Hasil Uji Hipotesis (Bootstrapping)

|                  | Original<br>Sample<br>(O) | Sample<br>Mean<br>(M) | Standard<br>Deviation<br>(STDEV) | T<br>Statistic<br>s | P<br>Value |
|------------------|---------------------------|-----------------------|----------------------------------|---------------------|------------|
| X<br>1<br>→<br>Y | 0,756                     | 0,743                 | 0,136                            | 5,545               | 0,00<br>0  |
| X<br>2<br>→<br>Y | 0,196                     | 0,209                 | 0,134                            | 1,464               | 0,14<br>4  |

Sumber: Output Smart PLS, Data Uji 2026

Berdasarkan hasil uji bootstrapping variabel Kualitas Pelayanan (X1) memiliki koefisien sebesar 0,756, nilai t-statistik 5,545, dan p-value 0,000 ( $> 0,05$ ), sehingga berpengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Sementara itu, variabel Fasilitas (X2) memiliki koefisien sebesar 0,196, nilai t-statistik 1,464, dan p-value 0,144 ( $> 0,05$ ), sehingga berpengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan wisatawan.

## B. Pembahasan

### H1: Kualitas Pelayanan berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan

Berdasarkan hasil pengujian hipotesis diatas dapat dijelaskan jika Kualitas Pelayanan (X1) memiliki pengaruh terhadap Kepuasan Wisatawan (Y) dengan nilai original sample sebesar 0,756, nilai t-statistik sebesar 5,545, dan p-value sebesar 0,000. Karena nilai p-value  $0,000 < 0,05$  dan nilai t-statistik  $5,545 > 1,96$ , hasil ini menunjukkan bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Hal ini juga diperkuat oleh hasil uji F-Square

diatas yang menunjukkan nilai sebesar 0,645, yang termasuk dalam kategori besar, artinya Kualitas Pelayanan memberikan kontribusi yang sangat kuat dalam menjelaskan variasi pada Kepuasan Wisatawan dibandingkan variabel Fasilitas. Penelitian ini mendukung penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh [32] yang menyatakan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan, sehingga semakin baik pelayanan yang diberikan maka semakin tinggi tingkat kepuasan wisatawan.

## **H2: Fasilitas berpengaruh positif terhadap Kepuasan Wisatawan**

Hasil pengujian hipotesis diatas menunjukkan bahwa Fasilitas (X2) memiliki nilai original sample sebesar 0,196, nilai t-statistik sebesar 1,464, dan p-value sebesar 0,144. Karena nilai p-value  $0,144 > 0,05$  dan nilai t-statistik  $1,464 < 1,96$ , maka hasil ini menunjukkan bahwa variable Fasilitas memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan. Temuan ini juga sejalan dengan hasil uji F-Square diatas yang menunjukkan nilai sebesar 0,043, termasuk dalam kategori kecil, yang berarti kontribusi Fasilitas dalam menjelaskan variasi Kepuasan Wisatawan relatif lemah dibandingkan Kualitas Pelayanan. Hal ini dapat dimaknai bahwa wisatawan dalam penelitian ini lebih mengutamakan aspek interaksi dan Pelayanan langsung dari petugas/pengelola dibandingkan Kelengkapan sarana fisik semata. Hasil ini berbeda dengan Penelitian [35] yang menyatakan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan wisatawan. Namun hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian [44] yang menemukan bahwa fasilitas tidak selalu menjadi faktor utama dalam meningkatkan kepuasan wisatawan pada destinasi wisata alam.

## **V. KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil analisis data dan pembahasan dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Kawah Putih. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada Wisatawan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan yang dirasakan. Dengan demikian, Kualitas Pelayanan menjadi faktor yang dominan dalam meningkatkan Kepuasan Wisatawan.

Sementara itu, Fasilitas memiliki pengaruh positif namun tidak signifikan terhadap Kepuasan Wisatawan di Kawah Putih. Hasil tersebut menunjukkan bahwa meskipun ketersediaan Fasilitas memberikan kontribusi terhadap Kepuasan Wisatawan, pengaruhnya belum cukup kuat untuk menjadi faktor utama dalam meningkatkan Kepuasan. Wisatawan cenderung lebih mempertimbangkan Kualitas Pelayanan yang diterima dibandingkan kelengkapan Fasilitas yang tersedia.

Secara keseluruhan, penelitian ini menunjukkan bahwa Kepuasan Wisatawan di Kawah Putih lebih dipengaruhi oleh Kualitas Pelayanan dibandingkan Fasilitas. Oleh karena itu, pengelola destinasi wisata perlu memprioritaskan peningkatan Kualitas Pelayanan tanpa mengabaikan upaya pemeliharaan dan pengembangan Fasilitas sebagai bentuk dukungan terhadap pengalaman berwisata yang lebih baik.

## **VI. DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Dinda Azizah Nur Rohima, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan Berwisata Di Kampoeng Wisata Tabek Indah," Digit. Repos. Unila, vol. 3, no. 2, pp. 1–77, 2025.
- [2] R. Sri, R. Asti, and R. Khaerani, "Perencanaan strategis kabupaten dalam pengembangan potensi pariwisata di Kabupaten Bandung Provinsi Jawa Barat," Insight Manag. J., vol. 3, no. 2, pp. 73–81, 2023, doi: <https://doi.org/10.47065/imj.v3i2.230>.
- [3] M. Tobing and I. Weya, "Analisis Penataan obyek wisata Kawah Putih Tinggi Raja sebagai sumber pendapatan masyarakat di Kecamatan Silaukahean Kabupaten Simalungun," J. Ekon. Pembang. Ekuilnomi, vol. 4, no. 1, pp. 37–61, 2022, doi: [10.36985/ekuilnomi.v4i1.335](https://doi.org/10.36985/ekuilnomi.v4i1.335).
- [4] M. Falaq, J. Sjukriana, and H. N. Afifah, "Pengaruh Persepsi Harga , Kualitas Layanan dan

- Fasilitas Wisata pada Kepuasan Pengunjung Wisata,” Garba Rujukan Digit. GARUDA, vol. 4, no. 1, pp. 1–24, 2022.
- [5] M. P. Suherman et al., “Dampak sosial dan ekonomi pengembangan geowisata kawah ciwidey terhadap kehidupan masyarakat lokal,” *J. Pendidik. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 3, no. 4, pp. 393–400, 2024, doi:<https://doi.org/10.18860/dsjpips.v3i4.13378>.
- [6] I. W. Nugraha, I. K. Sutapa, I. M. Gede, and D. Susila, “Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan dan fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan di Kaamala Resort Ubud,” *J. Hosp. Accommod. Manag.*, vol. 3, no. 2, pp. 162–173, 2024, doi: 10.52352/jham.v3i2.1501.
- [7] L. W. Muhamad Akbar Pratama, “Perkembangan Jumlah Fasilitas Dan Pengunjung Objek Wisata Di Kecamatan Rancabali, Kabupaten Bandung,” *Maj. Ilm. UNIKOM*, vol. 20, no. 1, pp. 45–53, 2022.
- [8] P. Rahmawati, H. D. Lestari, and S. Wahyuni, “Pengaruh Kualitas Layanan dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Wisatawan di Taman Rekreasi Kalianget Wonosobo,” *J. Ekon. Manaj. DAN BISNIS*, vol. 3, no. 4, pp. 1–6, 2024, doi:10.59818/kontan.v3i4.1077.
- [9] A. R. Siti Anis Khoerul Nisa Sunerlan, Apay Safari, “Pengaruh Penerapan Sapta Pesona Terhadap Kepuasan Wisatawan di Situ Bagendit,” *Manaj. dan Pariwisata*, vol. 2, no. 1, pp. 116–129, 2023, doi: <https://doi.org/10.32659/jmp.v2i1.261>.
- [10] M. L. Anggia Ayu Lestari, Reni Yuliviona, “Pengaruh Lokasi, Fasilitas dan Kepuasan Wisatawan Terhadap Keputusan Berkunjung Kembali,” *J. Ekobistek*, vol. 12, no. 2, pp. 587–592, 2023, doi: 10.35134/ekobistek.v12i2.601.
- [11] D. Riadi et al., “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Minat Pengunjung Kembali ke Desa Wisata Hijau Bilebante Yang Dimediasi Oleh Kepuasan Wisatawan,” *J. Ris. Pemasar.*, vol. 2, no. 2, pp. 38–49, 2023, doi:<https://doi.org/10.29303/jrp.v2i2.2678>.
- [12] N. M. Heni Rohaeni, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan,” *J. Ecodemica*, vol. 2, no. 2, pp. 312–318, 2018.
- [13] B. H. Uli Arta Naibaho, Herawati Akbar, “Determinasi Kepuasan Pelanggan: Analisis Kualitas Pelayanan, Harga dan Kualitas Produk (Literature Review Strategic Marketing Management),” *JMPIS J. Manaj. Pendidik. dan Ilmu Sos.*, vol. 3, no. 2, pp. 1079–1089, 2022, doi: <https://doi.org/10.38035/jmpis.v3i2>.
- [14] S. R. Sasongko, “Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (Liteature Review Manajemen Pemasaran),” *JIMT J. Ilmu Manaj. Terap.*, vol. 3, no. 1, pp. 104–114, 2021, doi: <https://doi.org/10.31933/jimt.v3i1>.
- [15] I. K. Manao, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Volume Penjualan di UD. Anis Berkat Kecamatan Telukdalam,” *J. Ilm. Mhs. Nias Selatan Vol.*, vol. 7, no. 2, pp. 204–215, 2024, doi: <https://doi.org/10.57094/jim.v7i2.1338>.
- [16] R. C. P. Rahmat Al Hidayat, M. Bima Eka Putra, “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Karyawan Terhadap Kepuasan Pengunjung Pada Taman Wisata Qween,” *J. Adm. Bisnis Nusantara*, vol. 3, no. 1, pp. 59–70, 2024, doi:<https://doi.org/10.56135/jabnus.v3i1.147>.
- [17] F. N. Zebua, “Persepsi Wisatawan Terhadap Fasilitas Objek Wisata Dataran Tinggi Dieng Provinsi Jawa Tengah,” *J. Planol. Unpas*, vol. 5, no. 1, pp. 897–902, 2018.
- [18] A. K. Lukman Nasution, Siti Anom, “Pengaruh Program Sapta Pesona dan Fasilitas Terhadap Tingkat Kunjungan Objek Wisata T-Gardendi Kecamatan Deli Tua Kabupaten Deli Serdang,” *J. Darma Agung*, vol. 28, no. 2, pp. 211–230, 2020, doi: <http://dx.doi.org/10.46930/ojsuda.v28i2.627>.
- [19] E. M. I Gusti Agung Pradnyadari, Novita Restiati Ina Wea, I Putu Arya Mulyawan, Widanti, “Friksi Keberlanjutan Community-Based Tourism Di Desa Wisata Bilebante,” *J. Ilm. Hosp.*, vol. 14, no. 2, pp. 815–828, 2025, doi: <https://doi.org/10.47492/jih.v14i2.4020>.
- [20] I. G. A. O. S. Made Riki Ponga Kusyanda, Made Antara, “Atribut Destinasi Pariwisata Dan Kualitas Pelayanan Mempengaruhi Niat Wisatawan Berkunjung Kembali Di Pantai Melasti, Desa Ungasan, Kabupaten Badung,” *Jump. J. Manaj. Pendidik.*, vol. 6, no. 2, pp. 425–451, 2020.

- [21] F. Faturrahman, “Pengaruh Kualitas Pelayanan , Daya Tarik Wisata , dan Promosi terhadap Minat Kunjung Ulang Wisatawan pada Objek Wisata Pantai,” MAMEN (Jurnal Manajemen), vol. 3, no. 1, pp. 68–75, 2024, doi: 10.55123/mamen.v3i1.3132.
- [22] S. San, D. Aulia, T. Marlin, S. Manurung, and B.H. Rainanto, “Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Di D ’ kandang Amazing Farm,” J. Ilm. Pariwisata, vol. 5, no. 2, pp. 47–54, 2024, doi:10.374/jipkes.v6i1.2755.
- [23] D. A. Larasati, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Wanurejo Kabupaten Magelang,” J. Ilm. Pariwisata, vol. 18, no. 3, pp. 132–142, 2022.
- [24] C. B. Dewa, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Penjualan Jasa Grabcar Terhadap Kepuasan Pelanggan ( Studi Kasus Pada Wisatawan di Yogyakarta ),” vol. XVI, no. 1, pp. 1–6, 2022.
- [25] P. Rahma and T. Askriyandoko, “Pengaruh Fasilitas dan Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Wisatawan pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek,” J. Penelit. Manaj. Terap., vol. Vol. 5 No., pp. 180–194, 2022.
- [26] G. R. A. Victry Erlitha Picauly, Stevie Sahusilawane, “Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Hotel Swissbell Ambon,” J. Pendidik. Ekon. Manaj. DAN Keuang., vol. 4, no. 1, pp. 1–12, 2021, doi: 10.26740/jpeka.v4n1.p1-12.
- [27] R. D. A. Miftahudin<sup>1</sup>, Ellen Aurelie Basuki<sup>2</sup>, Hilda Sari Wardhani<sup>3</sup>, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Promosi Digital terhadap Kepuasan Wisatawan Destinasi Alam Paralayang Bukit Gantole Bogor,” J. Ekon. Manajemen, Akunt., vol. 5, no. 3, pp. 3391–3401, 2026.
- [28] K. A. S. P. Moehammad Robith Nahdi<sup>1</sup>, “PERAN SERVICE QUALITY TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN PADA TAMAN NASIONAL BALURAN THE,” journal.unrika.ac.id, vol. 11, no. November, pp. 484–499, 2022.
- [29] I. P. G. & L. M. Pandu Wijaya, “Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan di Desa Wisata Sasak Ende Lombok Tengah,” J. Responsible Tour., vol. 5, no. 3, pp. 1355–1358, 2026, doi: <https://doi.org/10.47492/jrt.v5i3.4045>.
- [30] I. K. B. & L. M. Alyan Saputra, “Pengaruh Fasilitas dan Pelayanan Pedagang terhadap Kpeuasan Wisatawan di Pantai Klui Desa Malaka Kecamatan Pemenang Kabupaten Lombok Utara,” J. Responsible Tour., vol. 5, no. 3, pp. 1315–1322, 2026, doi: <https://doi.org/10.47492/jrt.v5i3.4041>.
- [31] D. Adiatma and S. S. B. Rukma, “Pengaruh Fasilitas dan Atraksi Wisata Pada Revisit Intention di Desa Wisata Saung Ciburial Garut yang dimediasi dengan Kepuasan Wisatawan,” J. Ilm. ..., vol. 30, no. 3, pp. 273–285, 2025, doi: <https://doi.org/10.30647/jip.v30i3.1768>.
- [32] D. F. Malihah and A. Y. Lestari, “Pengaruh Harga dan Fasilitas terdapat Kepuasan Pengunjung pada Objek Wisata Curug Muara Jaya Kabupaten Majalengka,” J. Akad. Ekon. Dan Manaj., vol. 3, no. 2, pp. 1–17, 2026, doi: <https://doi.org/10.61722/jaem.v3i2.9136>.
- [33] A. Riyanti and Z. Hibatulloh, “Pengaruh Fasilitas dan Promosi terhadap Minat Kunjungan Wisatawan di Maribaya Natural Hot Spring Resort,” Manaj. dan Pariwisata, vol. 5, no. April, pp. 52–73, 2026, doi: <https://doi.org/10.32659/jmp.v5i1.608>.
- [34] E. I. Faizah, A. Seputro, and A. T. Oktaga, “Menelaah Peran Karyawan , Fasilitas , Dan Pelayanan Pada Pengalaman Pengunjung Wisata Alam Top Selfie Cemoro Sewu Di Kecamatan Ungaran Timur,” J. Bingkai Ekon., vol. 11, no. 1, pp. 01–14, 2026, doi: <https://doi.org/10.54066/jbe.v11i1.663>.
- [35] K. B. & I. I Nyoman Sukadana Trilokantara, “Pengaruh Fasilitas Pariwisata terhadap Kepuasan Wisatawan Berkunjung di Taman Suranadi Desa Suranadi,” J. Responsible Tour., vol. 11, no. April, pp. 156–165, 2025, doi: <https://doi.org/10.47492/jrt.v5i1.3875>.
- [36] N. W. Rahmadani, S. Survival, and W. Wulandari, “Pengaruh Citra Destinasi dan Fasilitas terhadap Kepuasan Wisatawan serta peran Kualitas Pelayanan sebagai Variabel Moderasi,” RIGGS J. Artif. Intell. Digit. Bus., vol. 4, no. 2, pp. 3363–3370, 2025, doi:

10.31004/riggs.v4i2.1029.

- [37] R. N. D. Nadia Gita Karisma<sup>1</sup>, Aprillia Divi Yustita<sup>2\*</sup>, “PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI ANAK USAHA PT. PRATAMA WISATA LINTASNUSA JALANKEBROMO Oleh,” *J. Ilm. Hosp.* 1, vol. 13, no. 1, pp. 1–10, 2024.
- [38] R. D. Muhammad Fahmil<sup>\*</sup>, Dedek Kurniawan Gultom<sup>1</sup>, Qahfi Romula Siregar<sup>1</sup>, “Citra Destinasi dan Pengalaman Destinasi Terhadap Loyalitas : Peran Mediasi Kepuasan Wisatawan Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis produk / layanan pilihan secara konsisten di masa depan , sehingga menyebabkan pembelian d,” *J. Ilm. Manaj. dan Bisnis*, vol. 23, no. 1, pp. 58–71, 2022.
- [39] N. A. Prabawani and S. R. Pangaribuan, “Mengidentifikasi Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Tingkat Kepuasan Wisatawan di Green Gumuk Banyuwangi melalui Pendekatan Customer Index-Satisfaction ( CSI ) dan Regresi Logistik Ordinal,” *J. Ekon. Manaj. Pariwisata dan Perhotelan*, vol. 4, no. 2023, pp. 305–324, 2025.
- [40] A. D. Nahdi Ramadhan<sup>1</sup>, “Pengaruh Budaya Organisasi dan Disiplin Kerja terhadap Kinerja Pegawai Negeri Sipil Kantr Kementerian Agama Kota Jakarta Selatan,” *J. Ilm. Ekon. Dan Manaj.*, vol. 4, no. 2, pp. 340–353, 2026, doi: <https://doi.org/10.61722/jiem.v4i2.8746>.
- [41] dan 3Norlaila 1Aida, 2Dina Hermina, “Jenis Penelitian Kuantitatif,” *J. Ilm. Keislam. dan Kemasyarakatan*, vol. 10, no. 1, pp. 31–40, 2025, doi: <https://doi.org/10.69782/almanba.v10i1.48>.
- [42] P. Sofyan and F. Elmi, “Pengaruh Fleksibilitas Kerja dan Work Life Balance dengan Pelatihan Kerja Sebagai Variabel Moderasi terhadap Kepuasan Kerja Konsultan di DKI Jakarta,” *J. Akuntansi, Manajemen, dan Perenc. Kebijak.*, vol. 2, no. 1, pp. 1–21, 2024.
- [43] R. Mijaya and F. Susanti, “Pengaruh Stres Kerja, Komunikasi Internal Dan Lingkungan Kerja terhadap Kinerja Pegawai Pada Badan Kepegawaian dan Pengembangan Sumber Daya Manusia (BKPSDM) Kabupaten Agam,” *J. Econ. Vol.*, vol. 2, no. 2, pp. 563–573, 2023, doi: <https://doi.org/10.55681/economina.v2i2.336>.
- [44] N. Fitriyani, K. Wulandari, F. Kusasi, U. Maritim, and R. Ali, “Pengaruh Aksesibilitas , Fasilitas , dan Daya Tarik Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan di Pantai Setumu Pulau Dompak,” *J. Ilm. Multidispliner*, vol. 04, no. 02, pp. 1986–1991, 2026, [Online]. Available: <https://ojs.smkmerahputih.com/index.php/jimu/arti cle/view/2573>