
PENGARUH FASILITAS WISATA TERHADAP KEPUASAN PENGUNJUG DI DESTINASI WISATA TIRTA DESA BATU KUMBUNG

Oleh

Divi Gusnawan¹, I Putu Gede², Sri Wahyuningsih³

^{1,2,3}Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram

Email : ¹Bryandifi@gmail.com, ²putualamanda@gmail.com,

³sriwahyuningsih@gmail.com

Article History:

Received: 30-10-2024

Revised: 02-11-2024

Accepted: 04-11-2024

Keywords:

Fasilitas, Kepuasan
Pengunjung, Wisata
Tirta Desa Batu
Kumbang.

Abstract : Penelitian ini membahas tentang pembangunan fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta desa batu kumbang. Wisata Tirta desa batu kumbang letaknya di Dusun Manggong, Desa Batu Kumbang Kecamatan Lingsar, Kabupaten Lombok Barat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui ada atau tidaknya pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta Desa Batu Kumbang. Penelitian ini merupakan penelitian kuantitatif dengan menggunakan teknik analisis data yaitu analisis regresi berganda. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, dokumentasi, dan angket. Sampel dalam penelitian ini sebanyak 81 responden dengan teknik. Hasil dari uji t pada penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh secara parsial pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Dilihat dari hasil analisis koefisien determinasi yang didapat nilai R Square sebesar 0,810 atau 81,0% variabel kepuasan berkunjung dapat dijelaskan oleh fasilitas, sedangkan 19% dijelaskan oleh variable-variable lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini.

PENDAHULUAN

Dimana desa batu kumbang terletak di kecamatan lingsar, kabupaten lombok barat. Desa batu kumbang sendiri adalah desa wisata yang banyak memiliki potensi wisata disetiap dusunnya, terdapat 11 dusun yang ada di desa wisata batu kumbang ini. Mulai dari potensi wisata kuliner, wisata budaya dan juga wisata tirta yang terletak di dusun manggong.

Wisata tirta yang ada di dusun manggong ini dulunya terdapat sebuah mata air yang digunakan oleh masyarakat sekitar sebagai sumber air bersih, dan juga untuk dikonsumsi. Seiring berjalannya waktu di bangunlah spot wisata didesa batu kumbang yaitu tempat river tubing dipengonong, air mualaf ditraktak, dan wisata rekreasi didusun manggong memanfaatkan mata air ini. Di wisata rekreasi ini dibangun sebuah kolam untuk digunakan sebagai tempat bersantai dengan keluarga dan masyarakat sekitar. hingga saat ini, destinasi wisata ini terus berkembang dan dilakukan pembangunan fasilitas-fasilitas tambahan guna meningkatkan kenyamanan berwisata di objek wisata ini. Namun pembangunan yang dilakukan rasanya tidak membawa hasil seperti yang diharapkan.

Pembangunan fasilitas disini meliputi penambahan gazebo, perbaikan tempat Tidak hanya dari fasilitas saja, yang dikembangkan pada objek wisata tersebut namun, kualitas pelayanan juga berusaha diimbangi demi keberlangsungan dan perkembangan objek wiata tirta ini. Melalui pokdarwis dan juga bumdes desa batu kumbang yang selalu mengikuti pelatihan dan pertemuan

dengan pihak pemerintahan untuk saling mendukung demi pengembangan objek wisata tirta desa batu kumpang ini.

Idealnya pada suatu tempat destinasi wisata yang memiliki daya tarik indah ditambah dengan lengkapnya fasilitas dan kualitas layanan yang baik membuat wisatawan akan merasa nyaman atau puas datang ke destinasi wisata tersebut. Namun hal ini terjadi perbedaan pada destinasi wisata tirta desa batu kumpang. Dimana fasilitas dan kualitas layanan terus dikembangkan hingga saat ini, akan tetapi minat kunjungan masih minim dan respon dari wisatawan yang didapat masih jauh dari kata memuaskan. Hal ini membuat peneliti ingin mengkaji dan meneliti lebih dalam mengenai keterkaitan fasilitas dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan di wisata tirta desa batu kumpang ini.

LANDASAN TEORI

Pariwisata

Menurut putu gede (2022) pengertian pariwisata secara akademis masih menjadi perdebatan baik dilihat dari ekonomi, sosial, budaya, geografis, politik maupun administrasi negara. Secara etimologis pariwisata berasal dari bahasa sangsekerta terdiri dari dua kata yaitu “pari” dan “wisata” dimana pari berarti banyak atau berkeliling, dan wisata berarti pergi atau bepergian yang berarti bepergian yang dilakukan berkali-kali dari satu tempat ke tempat lain.

Menurut khotimah & wilopo (2017) pariwisata adalah bidang yang saat ini banyak dibicarakan oleh banyak pihak. Undang-undang kepariwisataan mengidentifikasi pariwisata sebagai berbagai macam hal yang berhubungan dengan kegiatan wisata dan didukung berbagai fasilitas serta layanan/jasa yang disediakan oleh pihak-pihak terkait seperti masyarakat, pengusaha, pemerintah maupun pemerintah daerah. Keberadaan potensi pariwisata yang unik dan menarik di suatu daerah seharusnya dapat dimanfaatkan melalui pengembangan pariwisata yang baik. Menurut rahmani (2016) pemerintah dan pemerintah daerah mempunyai kewajiban di dalam pembangunan kepariwisataan sesuai dengan isi undang-undang No. 10 tahun 2009 sebagai berikut :

1. menyediakan informasi kepariwisataan, perlindungan hukum, serta keamanan dan keselamatan kepada wisatawan.
2. Menciptakan iklim yang kondusif untuk perkembangan usaha pariwisata yang meliputi terbukanya kesempatan yang sama dalam berusaha, memfasilitasi dan memberikan kepastian hukum.
3. Memelihara, mengembangkan dan melestarikan aset nasional yang menjadi daya tarik wisata dan aset potensial yang belum tergali.
4. Mengawasi dan mengendalikan kegiatan kepariwisataan dalam rangka mencegah dan menanggulangi berbagai dampak negatif bagi masyarakat luas (prarhama,2020).

Pengembangan desa wisata

Menurut putu gede, idrus, dkk (2018) Desa wisata adalah suatu wilayah pedesaan yang menawarkan keseluruhan suasana yang mencerminkan keaslian pedesaan, dilihat dari segi kehidupan sosial budayanya, adat istiadat kesehariannya, arsitektur bangunan dan struktur tata ruang desa, serta mempunyai potensi untuk dikembangkan berbagai komponen kepariwisataan, misalnya atraksi, makanan minuman, cendramata, dan kebutuhan wisatawan lainnya. Pengembangan dari desa wisata harus direncanakan secara hati-hati agar dampak yang timbul dapat dikontrol. Pada prinsipnya dalam pengembangan desa wisata yang dilakukan, hendaknya memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut :

- 1) Pengembangan fasilitas-fasilitas wisata dalam skala kecil beserta pelayanan di dalam atau dekat dengan desa.

- 2) Fasilitas-fasilitas dan pelayanan tersebut dimiliki dan dikerjakan oleh penduduk desa, salah satu bisa bekerja sama atau individu yang memiliki.
- 3) Pengembangan desa wisata didasarkan pada salah satu “sifat” budaya tradisional yang dekat dengan alam dengan pengembangan desa sebagai pusat pelayanan bagi wisatawan yang mengunjungi atraksi tersebut.

1. Fasilitas

Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke destinasi pariwisata. Menurut yoeti dalam (Muhamad Akbar 2020) fasilitas adalah semua fasilitas yang fungsinya memenuhi kebutuhan wisatawan yang tinggal untuk sementara waktu di daerah tujuan wisata yang dikunjunginya, dimana mereka dapat santai menikmati dan berpartisipasi dalam kegiatan yang tersedia di daerah tujuan wisata tersebut. Menurut spillane dalam (Rosita, Sri Marhanah, dan woro hanoum, 2016) fasilitas merupakan sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang.

2. Kualitas pelayanan

Kepuasan atau satisfaction dari bahasa latin ”satis” (artinya cukup baik) dan “facto” (melakukan atau membuat) dengan demikian kepuasan dapat diartikan sebagai pemenuhan sesuatu atau sesuatu yang memadai. Sedangkan, secara istilah Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka. Jika kinerja gagal memenuhi ekspektasi, pelanggan akan tidak puas. Jika kinerja sesuai dengan ekspektasi, pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi ekspektasi, pelanggan akan sangat puas atau senang.

3. Kepuasan pelanggan (pengunjung)

Menurut Philip Kotler dan Kevin Lane Keller (2007) ”Kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja (hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan”.Seorang pelanggan, jika merasa puas dengan nilai yang diberikan oleh produk atau jasa, sangat besar kemungkinannya menjadi pelanggan dalam waktu yang lama.Syarat yang harus dipenuhi oleh suatu perusahaan agar dapat sukses dalam persaingan adalah berusaha mencapai tujuan untuk menciptakan dan mempertahankan pelanggan.

Agar tujuan tersebut tercapai, maka setiap perusahaan harus berupaya menghasilkan dan menyampaikan barang dan jasa yang diinginkan konsumen dengan harga yang pantas (reasonable). Demikian setiap perusahaan harus mampu memahami perilaku konsumen pada dasar sasarannya karena kelangsungan hidup perusahaan tersebut sebagai organisasi yang berusaha memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen sangat tergantung pada perilaku konsumennya.

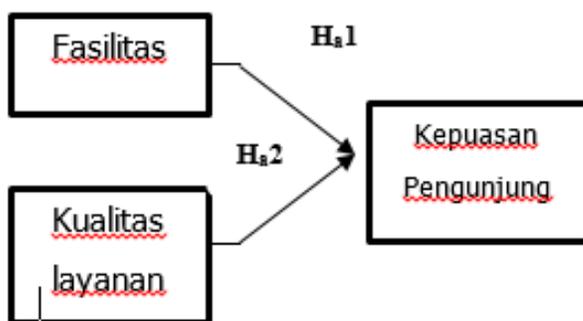
Kotler dalam fandy Tjiptono (2008) kualitas pelayanan merupakan suatu tindakan yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak yang pada umumnya bersifat *intangibile* dan tidak ada menghasilkan sesuatu.

Hubungan Antara Variabel Fasilitas terhadap Kepuasan Pengunjung

Hubungan antara fasilitas (X1) dan kepuasan pengunjung (Y) merupakan bidang penelitian yang kompleks dan penting dalam memahami dinamika industri pariwisata. Analisis yang cermat dan responsif terhadap kebutuhan serta preferensi pengunjung dapat signifikan dalam meningkatkan pengalaman mereka dan memperkuat daya saing destinasi pariwisata. Fasilitas yang disediakan di destinasi atau tempat wisata memiliki peran kunci dalam menentukan seberapa puas pengunjung. Ini mencakup fasilitas akomodasi seperti hotel dan penginapan, fasilitas

umum seperti toilet dan area parkir, fasilitas rekreasi seperti kolam renang dan spa, serta fasilitas pendukung lainnya seperti restoran dan area makan. Kualitas fasilitas secara langsung mempengaruhi persepsi pengunjung terhadap pengalaman mereka. Pengalaman yang menyenangkan dan nyaman biasanya meningkatkan tingkat kepuasan pengunjung.

Sementara itu, kualitas layanan (X2) juga berperan penting dalam menciptakan pengalaman positif bagi pengunjung. Dengan memahami pentingnya kualitas pelayanan, penyedia layanan dapat meningkatkan keseluruhan kepuasan pengunjung dan membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan mereka. Dalam konteks penelitian ini, penggunaan kerangka berpikir yang baik membantu menghubungkan variabel-variabel seperti fasilitas dan kualitas layanan dengan kepuasan pengunjung secara teoritis, memungkinkan untuk analisis yang lebih mendalam dan pengembangan strategi yang lebih efektif dalam meningkatkan pengalaman pengunjung di destinasi pariwisata.



Gambar 1. Krangka Hipotesis Penelitian

H01 = tidak ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta Desa Batu Kumbang.

Ha1 = Ada pengaruh fasilitas terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta Desa Batu Kumbang.

H02 = Tidak ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta Desa Batu Kumbang.

Ha2 = Ada pengaruh kualitas layanan terhadap kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta Desa Batu Kumbang.

METODE PENELITIAN

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati (Azwar,2007:72). Adapun definisi operasional dari variabel-variabel yang ada pada penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Fasilitas (X1)

Menurut Zakiah Daradjat (2012), fasilitas adalah segala sesuatu yang dapat mempermudah upaya dan memperlancar kerja dalam rangka mencapai suatu tujuan.

Pada destinasi wisata tirta desa batu kumbang, fasilitas dimaksud diantaranya :

1. Fasilitas utama dalah destinasi kolam berenang manggong, desa batu kumbang,
2. Fasilitas pendukung di destinasi wisata adalah gazebo, toilet umum, dan tempat ibadah.

Kualitas pelayanan (X2)

Menurut Arianto (2018:83) kualitas pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan.

Dalam pelaksanaan pencapaian kualitas pelanggan adalah dengan memperhatikan realibility atau kemampuan untuk memberi jasa, responsive atau kemampuan membantu pengunjung, assurance pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan menimbulkan keyakinan, memiliki rasa empathy, dan tangible.

Kepuasan pelanggan (Y)

Kepuasan pelanggan adalah tingkat kepuasan pelanggan setelah mendapatkan produk atau layanan yang diberikan oleh sebuah bisnis. Rasa puas ini timbul setelah pelayanan yang diberikan mampu mencapai atau bahkan melebihi ekspektasi yang dimiliki pelanggan.

Populasi dan Sampel

Populasi dari penelitian ini adalah pengunjung destinasi wisata tirta desa Batu Kumbang yang di ambil pada bulan Mei 2024-Juni 2024. Sedangkan sampel dari penelitian ini adalah 81 pengunjung

HASIL DAN PEMBAHASAN

Gambaran Lokasi Penelitian

Destinasi wisata tirta desa batu kumbang ini terletak di dusun Manggong, desa Batu Kumbang, kecamatan lingsar, kabupaten Lombok Barat. Dusun manggong merupakan dusun yang banyak memiliki mata air dengan panorama semi hutan dan persawahan sehingga dibranding menjadi kampung wisata tirta, yang memaksimalkan sumber daya mata air yang diwujudkan dalam bentuk wahana air, salah satunya adalah dengan objek wisata kolam berenang. Destinasi wisata tirta ini adalah kawasan wisata yang strategis karena lokasinya yang tidak jauh dari pusat kota dan bandara internasional lombok. Untuk menjangkau destinasi wisata ini dibutuhkan setidaknya 1 jam 30 menit dari bandara internasional Zainuddin Abdul Madjid (BIZAM). Destinasi wisata tirta telah dikelola dengan baik, dilihat dari lokasinya yang bersih, tempat parkir yang luas serta kendaraan yang tersusun rapi, estimasi jumlah kendaraan yang dapat ditampung pada area parkir ini sekitar lima puluhan kendaraan roda dua dan puluhan untuk kendaraan roda empat. Adapun biaya parkir untuk kendaraan roda dua yaitu Rp. 2000 dan kendaraan roda empat Rp. 5000.

Hasil Deskripsi Variabel

Jenis Kelamin Responden

Berjenis kelamin Perempuan sebanyak 30 orang, dengan persentase 37% dari jumlah responden. Sedangkan berjenis kelamin Laki- laki sebanyak 51 orang, dengan persentase 63% dari jumlah responden.

Usia Responden

Berdasarkan jenis umur 25 sd 31 sebanyak 68 orang, dengan persentase 85,2% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis umur 32 sd 50 sebanyak 12 dengan persentase 14,8% dari jumlah responden.

Responden Berdasarkan Pekerjaan

Berdasarkan jenis Pekerjaan PNS sebanyak 3 orang, dengan persentase 3,7% dari jumlah responden. Berdasarkan jenis Pekerjaan Wiraswasta sebanyak 16 orang dengan persentase 19,8% dari jumlah responden. Berdasarkan pekerjaan pelajar/ Mahasiswa sebanyak 43 dengan persentase 53,1%. Berdasarkan jenis pendidikan diploma sebanyak 15 dengan persentase 15% dari jumlah responden. Dan pekerjaan lain 19 orang dengan persentase 23,5% dari jumlah responden.

Hasil Analisis Data

Uji Validitas

Dari hasil pengujian validitas diketahui Bahwa Fasilitas nilai yang paling tertinggi r hitung 0,619 dan nilai terendah 0,423. Sedangkan untuk variabel kepuasan pasien nilai tertinggi R hitung

0,735 dan nilai terendah 0,361.

Uji Reabilitas

Dari pengujian uji reabilitas dapat disimpulkan bahwa semua instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sudah reliabel. Nilai Cronbach Alpha untuk variable Fasilitas >0,60 yaitu 0,615 yang menunjukkan dapat diterimanya reliabilitas. Nilai Cronbach Alpha untuk variabel kepuasan pasien >0,60 yaitu 0,636 yang menunjukkan dapat diterima realibitas.

Uji Asumsi Klasik

1) Uji Normalitas

Berdasarkan hasil yang diperoleh grafik P-P Plots terletak sekitar garis diagonal, distribusi titik-titik dan menyebar disekitar garis diagonal maka sudah terdistribusi normal dan jika sebaliknya maka distribusi menunjukkan tidak normal.

2) Uji Multikolinieritas

Nilai tolerance lebih besar dari 0,10 yaitu sebesar 0,461 yang berarti bebas dari masalah multikolieneritas. Hasil nilai perhitungan mulai VIF juga menunjukkan hal yang sama yaitu sebesar 2,170. Disimpulkan bahwa tidak ada masalah multikolinieritas antara variabel independen dalam modal regresi pada penelitian ini.

3) Heteroskedastisitas

Dilihat dari grafik scatterplot antara nilai prediksi variabel dependen yaitu ZPRED dengan nilai residual SRESID. Tidak ada pola yang jelas, serta titik-titik menyebar diatas dan dibawah angka 0 pada sumbu Y, jadi dapat diartikan dalam model regresi ini tidak terjadi heteroskedastisitas sehingga model regresi layak dipakai untuk variabel fasilitas yang menginterpretasikan variabel kepuasan pengunjung.

Uji Hipotesis

Uji T

Nilai signifikan variabel Fasilitas sebesar 0,016 >0,05 dan nilai t hitung 2,443 > t tabel 1,660. Bahwa variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan pasien.

Analisis Linier Berganda

Analisi regresi dapat digunakan untuk memutuskan apakah naik turunnya keadaan variabel :

$$Y = 1,377 + 0,793$$

1) Nilai a atau konstanta diperoleh sebesar 1,377 menunjukkan apabila variabel Fasilitas bernilai 0,793 maka kepuasan pengunjung menurun 1,377.

2) Koefisien fasilitas (X1) sebesar 0,793 mengindikasikan bahwa fasilitas berpengaruh positif terhadap kepuasan pasien. Hal ini berarti meningkatnya fasilitas sebesar 1 satuan maka cenderung dapat meningkatkan Kepuasan Pasien sebesar 0,793.

Uji Koefisien Determinasi (R²)

Bedasarkan uji R² di peroleh nilai R square sebesar 0,900 (90,0%). Nilai Adjusted R Square 0,806 (80,6%). Standart Error of Estimated 1.309. Hal ini menunjukkan bahwa kepuasan pengunjung dipengaruhi oleh fasilitas. Sedangkan sisanya dipengaruhi oleh variabel lainnya yang tidak di masukkan dalam penelitian.

Pembahasan

Hasil penelitian diatas tentang Pengaruh Fasilitas Kepuasan pengunjung di destinasi wisata tirta desa Batu Kumbang yaitu semakin baik fasilitas yang diberikan semakin tinggi tingkat kepuasan pasien yang ingin berkunjung kelokasi wisata ini. Fasilitas merupakan pendukung kenyamanan untuk memudahkan memberikan kepuasan pengunjung yang diberikan pada destinasi wisata tirta. Masih ada beberapa peralatan dan perlengkapan yang masih belum dimiliki oleh destinasi wisata ini. Agar menunjang kepuasan dan kepercayaan untuk pengunjung, Destinasi

wisata memerlukan adanya upaya peningkatan kembali fasilitas fasilitas yang masih kurang agar pengunjung mempunyai rasa nyaman untuk tetap berkunjung di destinasi wisata tirta ini.

PENUTUP

Kesimpulan

Bedasarkan hasil analisis data dan pembahasan yang telah di uraikan pada bab-bab sebelumnya, maka dapat diambil beberapa kesimpulan dari penelitian ini:

Adanya pengaruh secara parsial fasilitas dengan kepuasan pasien. Sehingga, semakin baik fasilitas yang diberikan Puskesmas Kademangan kepada pasien akan mengakibatkan besar pula pengaruhnya dalam menunjang kepercayaan kepada pasien untuk tetap berobat di Puskesmas

Kademangan. Dengan begitu juga diperlukan adanya upaya peningkatan fasilitas yang lebih banyak lagi untuk dapat menumbuhkan kepuasan bagi pasien.

Hasil pengujian determinasi R memiliki tingkat hubungan antara variabel bebas dengan variabel terikat dan determinasi R² menilai bahwa seberapa besar variabel bebas terhadap variabel terikat dari pengujian penelitian variabel bebas mempengaruhi terhadap variabel terikat . Adanya pengaruh secara simultan antara fasilitas terhadap kepuasan pengunjung. Sehingga semakin baik fasilitas akan berdampak semakin besar pula pengaruhnya dalam kepuasan pengunjung.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka saran-saran yang dapat peneliti berikan adalah perlunya memperhatikan fasilitas fasilitas yang sudah lama untuk di renovasi agar para pengunjung bisa lebih nyaman dalam melakukan aktivitas berwisata. Mulai dari toilet gazebo dan lain lain.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] A.irwana (2017), Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen pada PT. Sumber alfaria Trijaya Tbk. Di makasar.
- [2] Azwar, Ircham Robbaq, and Siswanto. "Analisis beban kerja, implikasinya terhadap motivasi kerja dengan kemampuan kerja sebagai variabel intervening pada karyawan Bank UMKM." *Jurnal keuangan dan perbankan* 19.3 (2015): 475-487.
- [3] Darwin, Steven dan Yohanes Sondang Kunto, 2014. Analisis Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Kepuasan Dan Kepercayaan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening Pada Asuransi Jiwa Manulife Indonesia-Surabaya, *Jurnal Manajemen Pemasaran*, Vol. 2, No. 1:1-12.
- [4] Desembrianita, E., & Ruslin. (2016). Pengaruh Kualitas Pelayanan, Fasilitas dan Harga Terhadap Keputusan Pelanggan Untuk Menggunakan Jasa
- [5] Fitria wulandari (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan konsumen rumah makan ayam penyet jogja di Aceh Barat Daya.
- [6] Hotel Oval Surabaya. *Jurnal Riset Ekonomi dan Manajemen*, 16(2), 345-354.
- [7] Ismail, I., Haron, H., Nasir Ibrahim, D., & Mohd Isa, S. (2006). Service quality, client satisfaction and loyalty towards audit firms: Perceptions of Malaysian public listed companies. *Managerial auditing journal*, 21(7), 738-756.
- [8] Jalalludin Muhammad Akbar. (2020). Pengaruh pelayanan, objek dan daya tarik wisata serta fasilitas terhadap kepuasan wisatawan.
- [9] Mariana, I. K. A. (2022). Green Zone Tourism Promotion Strategy of the Bali Government Tourism Office in 2021 (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta).

- [10] Mardiana. (2021). Pengaruh daya tarik wisata dan fasilitas layanan terhadap kepuasan wisatawan di pantai Gading Mataram.
- [11] Mulyadi, M. (2012). Penelitian kuantitatif dan kualitatif: Serta praktek kombinasinya dalam penelitian sosial.
- [12] Musrifah Mardiani Sanaky, La Moh Saleh, Henriette D. T.(2021). Analisis faktor-faktor penyebab keterlambatan pada proyek pembangunan gedung asrama MAN 1 Tulehu Maluku Trngah.
- [13] Rabah, A. (2023, August). Pengaplikasian Model Regresi Linier Berganda Multivariat terhadap Data Cabang Olahraga Angkat Berat. In Bandung Conference Series: Statistics (Vol. 3, No. 2, pp. 343-352).