

---

**PENGARUH FASILITAS DAN KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DIKAWASAN PANTAI NIPAH MALAKA LOMBOK UTARA**

Oleh :

Een Surfadila<sup>1</sup>, I Ketut Bagiastra<sup>2</sup>, Lalu Masyhudi<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>Sekolah Tinggi Pariwisata Mataram, Indonesia

Email: <sup>1</sup>[eenurfadila@gmail.com](mailto:eenurfadila@gmail.com), <sup>2</sup>[bagiastraketut@gmail.com](mailto:bagiastraketut@gmail.com),

<sup>3</sup>[laloemipa@gmail.com](mailto:laloemipa@gmail.com)

---

**Article History:**

Received: 02-01-2026

Revised: 03-01-2026

Accepted: 04-01-2026

**Keywords:**

Nipah Beach, Tourist Satisfaction, Services, Facilities, Multiple Regression

**Abstract:** *Nipah Beach is a tourist attraction located in the Nipah hamlet, Malaka village, which is often visited by local and foreign tourists. The main problem as a tourist destination with many competitors is whether the services provided are difficult to meet tourists' expectations or not. The aim of this research is to determine the influence of service quality and facilities together on tourist satisfaction at Nipah beach. The data collection technique used in this research is by distributing questionnaires either directly or online and the analysis used uses Multiple Linear Regression. The results of this research are that the Service Quality variable has a significance value of  $0.000 < 0.05$ , which indicates that the Service Quality variable has a significant effect. According to the t-count and t-table tests, the results obtained for the t-count value of the facility variable were 5.419, which indicates that this variable has a positive effect on the dependent variable. So that service quality has a positive and significant effect on tourist satisfaction at Nipah Beach. The R<sup>2</sup> value was obtained at 0.628, which means that 62.8% of the tourist satisfaction variable is influenced by facilities and service quality. So that the facilities and service quality have a positive and significant effect on tourist satisfaction at Nipah Beach*

---

**PENDAHULUAN**

Kualitas Pelayanan merupakan suatu fenomena yang unik, sebab dimensi dan indikatornya dapat berbeda diantara orang-orang yang terlibat dalam pelayanan menurut Azwar untuk mengatasi perbedaan di atas seharusnya yang dipakai sebagai pedoman adalah hakikat dasar dari penyelenggaraan pelayanan Kesehatan, yaitu memenuhi kebutuhan dan tuntutan para pemakai jasa pelayanan (Azwar, 1996). Kualitas Pelayanan menunjuk pada tingkat kesempurnaan pelayanan dalam memenuhi kebutuhan dan tuntutan setiap konsumen, azwar juga menjelaskan bahwa terpenuhi tidaknya kebutuhan dan tuntutan pemakai jasa pelayanan.

Kualitas memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. perusahaan yang tingkat kepuasan pelanggannya tinggi menyediakan tingkat layanan pelanggan yang tinggi pula (Tjiptono F., 2002). (Kotler p., 2002) menjelaskan bahwa terdapat hubungan yang erat antara Kualitas Pelayanan, kepuasan pelanggan, dan profitabilitas perusahaan. Semakin tinggi Kualitas Pelayanan menyebabkan semakin tinggi nya kepuasan pelanggan dan juga

mendukung harga yang lebih tinggi serta biaya yang lebih rendah adalah sumber daya fisik yang harus ada sebelum suatu jasa dapat ditawarkan kepada konsumen. Fasilitas dapat juga berupa segala sesuatu yang memudahkan konsumen dalam memperoleh kepuasan. Karena suatu bentuk jasa tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba maka aspek wujud fisik menjadi penting sebagai ukuran dari pelayanan

Pantai Nipah merupakan objek wisata yang terletak di dusun Nipah desa Malaka, dari tahun 2014 sampai sekarang pantai Nipah mengalami perkembangan secara terus menerus. Pantai Nipah merupakan lokasi wisata yang banyak atau selalu dikunjungi oleh wisatawan lokal maupun asing. Berikut merupakan tabel kunjungan di Pantai Nipah dari tahun ke tahun :

**Tabel 1. Kunjungan Pantai Nipah**

2018	5.325
2019	4.908
2020	3.567
2021	3.021

(BPS, 2021).

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, terhadap beberapa masalah yang terdapat di pantai nipah yakni masih kurangnya fasilitas berupa ketersediaan bak sampah sehingga masih banyak sampah yang berserakan di sekitaran pantai Nipah, dan tidak tersedianya lampu jalan pada malam hari. Serta kualitas pelayanan yang ada di pantai nipah, di beberapa penjual makanan masih ada beberapa yang perlu ditingkatkan lagi seperti lebih bersikap ramah terhadap pengunjung dan lebih responsive kepada pelanggan seperti memberikan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Masalah utama sebagai sebuah destinasi wisata yang banyak pesaingnya adalah pelayanan yang diberikan apakah sudah sesuai harapan wisatawan atau belum. Oleh karena itu, pantai Nipah perlu meningkatkan Kualitas Pelayanan dan penyediaan fasilitas agar kepuasan konsumen meningkat. Pihak pengurus pantai nipah perlu secara cermat menentukan kebutuhan konsumen sebagai upaya untuk memenuhi dan meningkatkan kepuasan pelayanan yang diberikan .

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap wisatawan di pantai Nipah
2. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan besar pengaruh fasilitas terhadap kepuasan wisatawan di pantai Nipah
3. Untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan dan fasilitas secara bersama-sama terhadap kepuasan wisatawan di pantai Nipah

## LANDASAN TEORI

### Kualitas Pelayanan

Kualitas adalah kesesuaian antara spesifikasi dan hasil akhir produk di mata konsumen. Konsumen berhak menilai suatu produk setelah mencoba, mengonsumsi, atau menggunakan suatu produk. Tingkat baik atau buruknya suatu produk inilah yang dikatakan dengan kualitas. Menurut Kotler (2002:83) pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Pelayanan meliputi sesuatu yang

tidak bisa dimiliki dan hanya bisa dirasakan. Pelayanan merupakan nilai tambah serta parameter yang penting bagi konsumen. Selain kualitas produk, tingkat pelayanan yang tinggi dapat membuat konsumen melakukan pembelian ulang. Ini sangat penting bagi kelangsungan perusahaan.

#### **Pelayanan Prima**

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah “*excellent service*” yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparat pemerintah sebagai abdi Masyarakat (Bintoro, 2014)

#### **Fasilitas**

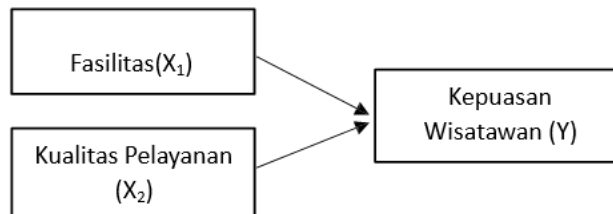
Fasilitas pariwisata adalah semua jenis sarana yang secara khusus ditujukan untuk mendukung penciptaan kemudahan, kenyamanan, keselamatan wisatawan dalam melakukan kunjungan ke Destinasi Pariwisata. Menurut Spillane dalam (Marhanah & Wahadi, 2016) Fasilitas merupakan “sarana dan prasarana yang mendukung operasional objek wisata untuk mengakomodasi segala kebutuhan wisatawan, tidak secara langsung mendorong pertumbuhan tetapi berkembang pada saat yang sama atau sesudah atraksi berkembang”.

#### **Kepuasan Wisatawan (Konsumen)**

Objek wisata mempunyai tujuan memuaskan wisatawan, kepuasan wisatawan merupakan faktor penting khususnya untuk meningkatkan pemasukan bagi penyelenggara objek wisata. Kepuasan wisatawan menjadi acuan keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanannya pada konsumen. Kepuasan atau ketidakpuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang berasal dari perbandingan antara kesannya terhadap kinerja produk wisata yang riil atau actual dengan kinerja yang diharapkan (Sangadji dan Sopiah, 2013). Menurut Zeithaml dan Bitner (2013) konsumen yang merasa puas pada produk atau jasa yang dibeli dan digunakan akan kembali menggunakan jasa atau produk yang ditawarkan, hal ini akan membangun kesetiaan konsumen. Menurut Kotler (2011) kepuasan adalah sejauh mana suatu tingkatan produk dipersepsikan sesuai dengan harapan wisatawan. Kotler dan Keller, (2011) kepuasan pelanggan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka.

#### **Kerangka Pemikiran**

Kerangka berfikir adalah suatu model konseptual tentang bagaimana teori-teori hubungan dengan beberapa faktor yang akan didefinisikan sebagai suatu permasalahan berdasarkan rumusan permasalahan (Sekaran, 2006:19), maka hubungan antara Kualitas Pelayanan, fasilitas dan kepuasan digambarkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Krangka Pemikiran**

### Hipotesis Penelitian

Hipotesis dalam suatu penelitian merupakan satu Langkah lebih maju daripada pertanyaan penelitian. Apabila pertanyaan penelitian hanya sekedar mengajukan pertanyaan untuk dijawab oleh hasil penelitian maka hipotesis merupakan jawaban atas pertanyaan tersebut yang sudah dirumuskan untuk sementara berdasarkan tinjauan Pustaka atau hasil dedikasi dari suatu teori atau mungkin juga hanya berdasarkan pemikiran logis atau pengalaman (I made wirartha, 2006:215)

Hubungan dalam penelitian ini memiliki hipotesis sebagai berikut:

- H1 : Fasilitas ( $X_1$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y)
- H2 : Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y)
- H3 : Pelayanan ( $X_1$ ) dan Kualitas Pelayanan ( $X_2$ ) secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wisatawan (Y).

### METODE PENELITIAN

Desain penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan deskriptif kuantitatif. Pendekatan penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif karena menggunakan angka, mulai dari pengumpulan data penafsiran terhadap data tersebut. Pendekatan ini juga dihubungkan dengan variabel penelitian yang memfokuskan pada masalah-masalah terkini dan fenomena yang sedang terjadi pada saat sekarang dengan bentuk hasil penelitian berupa angka-angka yang memiliki makna

#### Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang diambil oleh peneliti adalah dipantai Nipah Malaka Lombok utara. Lokasi ini dipilih karena memiliki permasalahan yang sesuai dengan focus penelitian, serta mudah diakses oleh peneliti untuk pengumpulan data.

#### Identifikasi Variabel

Menurut Sugiyono (2013), definisi operasional variable adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari orang, obyek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya.

##### Variable Bebas (Independen)

Variable bebas merupakan variabel yang mempengaruhi variable dependen (terikat), baik yang pengaruhnya positif maupun yang pengaruhnya negatif. (Ferdinand, 2006:26). Dalam penelitian ini yang menjadi variable bebas adalah Kualitas Pelayanan (X)

##### Variabel Terikat (Dependen)

Variabel dependen atau variabel terikat adalah variabel yang nilainya tergantung dari variabel lain, dimana nilainya dapat berubah. Variabel dependen sering juga disebut variabel

respon yang dilambangkan dengan Y. Dalam penelitian ini yang menjadi variable terikatnya adalah kepuasan konsumen.

### **Populasi Dan Sampel**

Populasi adalah himpunan keseluruhan karakteristik dari objek yang diteliti. Populasi juga merupakan keseluruhan atau totalitas objek psikologis yang dibatasi oleh kriteria tertentu. Populasi merupakan kumpulan dari keseluruhan elemen dimana kita akan menarik beberapa kesimpulan (Donald R. Cooper/Pamela S. Schindler, 2006 :110). Adapun populasi dalam penelitian ini adalah semua wisatawan yang berkunjung ke Pantai Nipah

Menurut Mudrajat Kuncoro (2013: 118) sampel adalah suatu himpunan (subset) dari unit populasi. Di dalam penelitian, seorang peneliti sering kali menggunakan sampel dengan banyak pertimbangan, kegiatan inilah yang disebut sampling. Sampling merupakan proses memilih sejumlah elemen dari populasi yang mencukupi untuk mempelajari sampel dan memahami karakteristik elemen populasi (Sekaran, 2000: 268). Teknik sampling yang digunakan yaitu Nonrandom Sampling/Nonprobability Sampling adalah teknik pengambilan sampel di mana setiap elemen populasi tidak mempunyai kemungkinan yang sama untuk dijadikan sampel, jenis yang digunakan adalah *Purposive Sampling* yaitu responden yang terpilih menjadi anggota atas dasar pertimbangan peneliti sendiri.

Rumus yang dibutuhkan untuk menentukan jumlah sampel adalah dengan menggunakan rumus slovin yaitu:

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2}$$
$$n = \frac{3,021}{1 + 3,021(0,10)^2}$$
$$n = \frac{3,021}{1 + 3,021(0,01)}$$
$$n = \frac{3,021}{1 + 30,21}$$
$$n = \frac{3,021}{31,21}$$
$$n = 98$$

Keterangan:

n = ukuran sampel atau jumlah responden

N = ukuran populasi

e = persentase kelonggaran ketelitian kesalahan pengambilan sampel yang masih bisa ditolerir berdasarkan rumus diatas maka diperoleh jumlah sampel yang akan digunakan didalam penelitian ini adalah 98 responden .

### **Teknik Pengumpulan Data**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Dimana penelitian ini dilakukan kepada wisatawan yang pernah mengunjungi pantai Nipah.

Kuesioner

Kuesioner merupakan alat untuk mengumpulkan data primer dengan metode survey untuk memperoleh opini responden. Kuesioner dapat disebarkan pada responden dengan

cara sebagai berikut:

Dikirim melalui internet

Kuesioner dapat dikirim langsung oleh responden apabila responden relatif dekat dan penyebarannya tidak begitu luas. Penyebaran kuesioner melalui WhatsApp atau media internet dapat memungkinkan biaya yang murah dengan daya jangkauan yang lebih luas. Dalam penelitian ini menggunakan kuesioner/angket tertutup, dimana responden hanya memilih jawaban yang tersedia dalam kuesioner/angket tersebut, Sugiyono (2014: 142).

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah variabel X yaitu Kualitas Pelayanan dan fasilitas berpengaruh secara signifikan terhadap kepuasan konsumen (variabel Y) yang mana yang bertindak sebagai responden adalah wisatawan yang pernah berkunjung ke pantai Nipah. Uji coba instrumen

#### 1. Uji validitas

Untuk melakukan suatu penelitian dibutuhkan suatu instrumen. Suatu instrumen dapat digunakan untuk mengukur sesuatu apabila instrumen tersebut valid. Instrumen yang valid berarti alat ukur yang digunakan untuk mendapatkan data itu valid. Validitas (validity, kesahihan) berkaitan dengan instrumen yang digunakan untuk mengukur sesuatu itu memang dapat mengukur secara tepat sesuatu yang akan diukur tersebut.

Pengujian validitas dilakukan dengan pengujian validitas konstruk (construct validity). Pengujian validitas konstruk yaitu dengan mempertanyakan apakah butir-butir pertanyaan dalam instrumen itu telah sesuai dengan konsep keilmuan yang bersangkutan (Nurgianto, 2012:339). rumus korelasi produk moment adalah sebagai berikut:

$$r_i = \frac{n \sum X_i Y_i - (\sum X_i)(\sum Y_i)}{\sqrt{[\sum X_i^2 - (\sum X_i)^2][n \sum Y_i^2 - (\sum Y_i)^2]}}$$

Keterangan:

$r_i$  : koefisien korelasi  $n$  : jumlah responden

$\sum X$  : jumlah skor butir

$\sum Y$  : total dari jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum X^2$  : jumlah dari kuadrat butir

$\sum Y^2$  : total dari kuadrat jumlah skor yang diperoleh tiap responden

$\sum XY$  : jumlah hasil perkalian antara skor butir angket dengan jumlah skor yang diperoleh tiap responden (Sugiono, 2015: 356)

#### 2. Uji reliabilitas

Reliabilitas (reliability) menunjuk pada pengertian apakah sebuah instrumen dapat mengukur sesuatu yang diukur secara konsisten dari waktu ke waktu (Nurgiantoro, 2012: 341). Pengujian reliabilitas dengan internal consistency, dilakukan dengan cara mencobakan instrumen sekali saja, kemudian yang diperoleh dianalisis dengan teknik tertentu. Hasil analisis dapat digunakan untuk memprediksi reliabilitas instrumen. Pengujian validitas dilakukan dengan rumus koefisien reliabilitas Alfa Cronbach adalah sebagai berikut:

$$r = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{a^2}\right)$$

keterangan:

r : koefisien reliabilitas yang dicari

k : jumlah butir pertanyaan

$\sigma_i^2$  : varian butir pertanyaan

$\sigma^2$  : varian skor pertanyaan

(Nurgiyanto, 2012:352)

### **Teknik Analisis Data**

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan regresi berganda.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **Gambaran Lokasi Penelitian**

Pantai Nipah Letaknya ada di sebelah utara Lombok Barat. Dari Pantai Senggigi, perjalanan menuju Pantai Nipah memerlukan waktu selama 20 menit. Jalan aspal yang mulus dengan pemandangan bukit hijau menjadi teman setia dalam perjalanan menuju Pantai Nipah. Kontur jalan yang berbelok-belok dan naik-turun membuat perjalanan menuju pantai ini menjadi petualangan yang cukup seru. Pantai Nipah sangat mudah untuk ditemui. Terletak di sisi jalan, keberadaannya ditandai dengan papan bertuliskan "Pantai Nipah". Saat melihat papan penunjuk ini, arahkan kendaraan Anda untuk memasuki kawasan pantai yang sangat indah. Memasuki kawasan pantai, Anda akan disajikan pemandangan perahu nelayan yang berderet mengisi tepian pantai. Deburan ombak dan deru angin menjadi alunan alam penyambut kedatangan. Keindahan Pantai Nipah juga bisa dilihat dari atas. Lekukan garis pantainya yang cantik sangat cocok untuk penggemar fotografi. Dari atas sini, juga menjadi tempat yang tepat bagi Anda untuk mengabadikan kunjungan Anda dengan latar belakang keindahan Pantai Nipah

### **Regresi Linier Berganda**

Setelah pengujian dekriptif dan asumsi yang dilakukan menghasilkan hasil yang baik sehingga model regresi linier berganda dapat dilakukan. Maka selanjutnya adalah melakukan pengujian terhadap hasil penelitian yang telah dilakukan. Dalam uji ini setiap hipotesis diuji untuk mencari pengaruh anatar dua varaiabel independent terhadap variabel dependan. Hasil uji regresi linier berganda yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 2. Hasil uji Regresi Berganda**

		Coefficients <sup>a</sup>				
	Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	T	Sig.	
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.361	2.776		1.211 .229	
	FASILITAS	.256	.054	.403	4.739 .000	
	KUALITAS PELAYANAN	.427	.079	.461	5.418 .000	

Sumber: Pengolahan Data Penelitian2024

Berdasarkan hasil perhitungan coefisiients diatas dapat diolah menjadi model persamaan regresi,  $Y = 3.361 + 0,256X_1 + 0,427X_2$ , sehingga diperoleh persamaan sebagai berikut:

- Perolehan nilai konstanta yang diperoleh yaitu sebesar 3,361 maka dapat diartikan apabila variabel independent bernilai 0 (konstan) maka variabel dependan bernilai 3,361.
- Koefisien regresi variabel X1 bernilai positif (+) yaitu sebesar 0,256, maka kesimpulannya bahwa jika variabel X1 meningkat maka variabel Y meningkat dan berlaku sebaliknya.
- Koefisien regresi variabel X2 bernilai positif (+) yaitu sebesar 0,427, maka kesimpulannya bahwa jika variabel X2 meningkat maka variabel Y meningkat dan berlaku sebaliknya.

### Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan uji parsial (Uji-t) dan Uji simultan (Uji-F). Uji parsial dilakukan untuk mencari pengaruh variabel independen terhadap variabel dependen dan uji koefisien digunakan untuk menguji serentak variabel independent X1 dan X2 terhadap variabel dependan Y.

#### Uji Parsial (Uji-t)

Uji-t dilakukan untuk mengetahui pengaruh variabel independent dan variabel dependen. Apakah variabel independent memiliki dampak signifikan terhadap variabel dependen jika nilai Sig < 0,05. Hasil uji-t yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

**Tabel 3. Hasil uji Parsial (uji-t)**

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	T	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3.361	2.776		1.211	.229
KUALITAS PELAYANAN	.256	.054	.403	4.739	.000
FASILITAS	.427	.079	.461	5.418	.000

Sumber: Pengolahan Data Penelitian 2024

Hasil pengolahan data diatas dapat diketahui bahwa nilai Sig X1 sebesar 0,000 dan t-hitung sebesar 4,739. Dan nilai Sig X2 sebesar 0,000 dan t-hitung sebesar

5,419. Berdasarkan nilai Sig variabel X1 dan nilai Sig Variabel X2, didapatn hasil bahwa kedua variabel berpengaruh secara signifikan karena memenuhi syarat nilai Sig 0,000 < 0,05. Dan untuk pengujian hipotesis dengan syarat t-hitung > t-tabel maka hipotesis nol ditolak dan hipotesis satu diterima, berlakupun sebaliknya apabila t-hitung < t-tabel maka hipotesis nol diterima dan hipotesis satu ditolak. Berdasarkan hasil t-hitung X1 yaitu sebesar 4,739, dengan t-tabel sebesar 1,66088 dengan model hipotesis satu arah. Sehingga dapat disimpulkan nilai t-hitung X1 = 4,739 > 1,66088 adalah H0.1 ditolak dan H1.1 diterima, dan variabel X1 berpengaruh secara langsung terhadap variabel Y. Berdasarkan hasil t-hitung X2 yaitu sebesar 5,419, dengan t-tabel sebesar 1,6608 dengan model hipotesis 2 arah. Sehingga dapat disimpulkan nilai t-hitung X2 = 5,419 > 1,6608 adalah H0.2 ditolak dan H2.1 diterima, variabel X2 berpengaruh secara langsung terhadap variabel Y.

#### Uji Simultan (Uji-F)

Uji simultan merupakan uji untuk mengetahui pengaruh secara serentak antara

variabel X1 dan variabel X2 terhadap variabel Y. Dalam hal ini H0.3 diterima jika nilai probabilitas (F-stasistik) kurang dari 0.05, dan H0.3 ditolak jika nilai probabilitas (F-stasistik) lebih dari 0.05. Setelah melakukan pengolahan data didapatkan hasil hitung Uji Simultan sebagai berikut:

**Tabel 4. Hasil Uji Simultan (Uji-F)**

Model		Sum of	Df	Mean	F	Sig.
		Squares		Square		
1	Regression	1431.880	2	715.940	80.021	.000 <sup>b</sup>
	Residual	849.957	95	8.947		
	Total	2281.837	97			

Sumber: Pengolahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas, diketahui nilai probabilitas (F-statistik) adalah sebesar 80,021. Sehingga atas syarat yang telah dijelaksn sebelumnya apabila nilai  $F < 0,05$  maka H0.3 diterima dan sebaliknya jikan nilai  $F > 0,05$ , maka H0.3 ditolak, diperoleh hasil  $80,021 > 0,05$ , yang artinya H0.3 ditolak.

### Uji Koefisien Determinasi (Uji R<sup>2</sup>)

Koefisien determinasi adalah untuk mengetahui persentase perubahan varoabel dependan yang disebabkan oleh variabel independent. Koefisien determinasi dapat diketahui dengan melihat nilai Adjust R Square. Hasil pengolahan data untuk melihat nilai Adjust R Square sebagai berikut:

**Tabel 5. Koefesien Determinasi**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792 <sup>a</sup>	.628	.620	2.991

Sumber: Pengolahan Data Penelitian 2024

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui besaran nilai R yang didapatkan dalam pengolahan data sebesar 0,620. Dan menurut perhitungan statistic berdasarakan angka tersebut pengaruh antara variabel independent terhadap variabel dependan sebesar 62%.

### Pembahasan

Pada bagian ini akan dibahas secara menyeluruh hasil observasi dan analisis data yang dilakukan sebelumnya dengan teori dan penelitian sebelumnya yang digunakan. Dilihat berdasarkan uji validitas dan realibiitas bahwa keseluruhan data bersifat valid dan reliabel, dan uji asumsi yang menyatakan data normal dan dapat digunakan untuk melakukan persamaan regresi linier berganda. Setelahnya diketahui hasil dari analisis uji hipotesis yang menunjukkan pengaruh antar variabel.

### Pembahasan Deskripsi Variabel Penelitian

Dalam deskripsi variabel penelitian sebelumnya dijelaskan hasil yang diperoleh berdasarkan perhitungan statistik kuantitatif. Dimana setiap variabel memiliki hasil yang berbeda. Oleh sebab itu secara lebih mendalam akan dibahas mengenai hasil pengolahan yang telah dilakukan

### Pembahasan Deskripsi Variabel X1 (Fasilitas)

Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada Masyarakat atau pengguna jasa minimal sesuai dengan standar sehingga orang yang dilayani merasa puas, gembira, atau senang. dalam menerapkan pelayanan prima kepada pelanggan, ada tidak mampu bertahan dan dilaksanakan, satu diantaranya adalah:

A. Pelayanan Prima Berdasarkan konsep

1. *Attitude* (Sikap)

Dalam menjalankan konsep pelayanan prima kepada para pelanggan, sikap atau attitude merupakan poin yang utama. Sikap yang ramah dan sabar dalam melakukan pelayanan kepada konsumen, baik itu pelanggan kelas atas maupun pelanggan kecil harus diterapkan dengan seimbang. Untuk menciptakan kesan attitude yang baik di mata konsumen, maka para pegawai yang berinteraksi langsung dengan konsumen wajib menggunakan bahasa sopan, sekatan dalam menangani keluhan, dan menjadikan pelanggan sebagai seorang raja.

2. *Attention* (Perhatian)

Attention atau perhatian adalah tindak untuk memperhatikan keinginan pelanggan serta focus dalam menciptakan kepuasan konsumen. Atensi tersebut dapat diwujudkan dengan berbagai cara.

3. *Action* (Tindakan)

Setelah anda memulai pelayanan ke konsumen dengan attitude yang bagus, dan kemudian memperhatikan segala hal yang menjadi keinginan konsumen (*attention*), maka langkah berikutnya adalah segera melakukan tindakan (*action*) guna perwujudan apa yang diharapkan oleh konsumen. Action yang dilakukan hendaknya memenuhi prinsip cepat, tepat, hemat dan selamat.

4. *Anticipation* (Antisipasi)

Sebagai back up terakhir dari usaha melakukan pelayanan prima kepada para konsumen adalah menyiapkan solusi dari segala kemungkinan yang terjadi dalam bisnis anda. Hal tersebut dikenal dengan istilah antisipasi bisnis. Antisipasi yang perlu dipersiapkan dalam pelayanan prima tentu yang menyangkut dengan kepentingan konsumen.

Dan berdasarkan hal itu peneliti mengadopsi kesembilan indikator tersebut menjadi alat ukur dalam melakukan penelitian ini. Yang mana kesembilan indikator tersebut diolah menjadi 14 pertanyaan, yang disebarakan melalui kuesioner.

Berdasarkan pertanyaan tersebut dan setelah melakukan pengolahan data didapatkan hasil bahwa berdasarkan indikator fasilitas utama menjadi indikator kuat terkait Fasilitas terdapat dua pertanyaan mengenai fasilitas pendukung, responden cenderung setuju apabila fasilitas pendukung dilihat berdasarkan frekuensi jawaban sebesar 62,4%. Tidak hanya itu menurut perhitungan data statistik, hasil yang didapatkan item pertanyaan nomor satu dengan memperoleh 387 point. Point ini didapatkan berdasarkan akumulasi nilai skala likert yang digunakan. Selanjutnya indikator yang menjadi terlemah adalah indikator bentuk. Dalam indikator bentuk sendiri memiliki dua pertanyaan yang terkait dengan keunikan bentuk tampilan dan apakah bentuk tampilan sesuai selera pengunjung. Responden merasa bentuk penampilan tidak terlalu unik, hal ini dilihat berdasarkan respon jawaban dengan jawaban tidak setuju sebesar 13,3%, ragu-ragu sebesar 23%, dan setuju sebesar 56,1%, nilai tersebut cenderung kecil jika dibandingkan pertanyaan lain yang mendapatkan frekuensi jawaban diatas 60%. Selain itu dilihat berdasarkan kumulatif nilai tabel skala likert hasil perhitungan statistik, pertanyaan nomor 7 hanya mendapat 346 poin.

### **Pembahasan Deskripsi Variabel X2 (Kualitas Pelayanan)**

Variabel Kualitas Pelayanan menurut teori yang diungkapkan oleh Tjiptono (2012), dijelaskan bahwa Kualitas Pelayanan adalah kumpulan tindakan yang melalui proses yang menghasilkan interaksi langsung antara seseorang secara fisik untuk mencapai kepuasan pelanggan. Hal ini lalu diperkuat oleh indikator yang harus dipenuhi agar Kualitas Pelayanan dapat dikatakan baik, yang diungkapkan oleh Tjiptono (2012), yang dimana kualitas pelayanan dapat dilihat dari lima faktor yaitu, keandalan, daya tanggap, kepastian, empati, dan berwujud. Dan berdasarkan hal itu peneliti mengadopsi kelima faktor tersebut menjadi indikator yang menjadi alat ukur dalam melakukan penelitian ini. Yang mana kelima indikator tersebut diolah menjadi 10 pertanyaan, yang disebarakan melalui kuesioner.

Berdasarkan pertanyaan tersebut dan setelah melakukan pengolahan data didapatkan hasil bahwa berdasarkan indikator empati dan berwujud menjadi indikator kuat terkait Kualitas Pelayanan terdapat masing-masing dua pertanyaan mengenai empati mulai dengan keramah tamahan, sopan santun, serta kepedulian terhadap pengunjung, dan mengenai berwujud yakni terkait perakatan dan kebersihan pedagang. Responden cenderung setuju apabila pedagang bersikap ramah-tamah dan sopan, selain itu peralatan dan kebersihan pedagang baik. Sehingga dilihat berdasarkan frekuensi jawaban soal yang mendapatkan akumulasi jawaban tertinggi adalah nomor 7 dan 10 dengan hasil sama-sama sebesar 382 poin hasil hitung menggunakan skala likert. Dan jumlah jawaban menjawab setuju sebesar 60,2% dan sebesar 59,2%. Tidak hanya itu kedua pertanyaan tersebut mendapatkan respon jawaban sangat setuju dengan nilai 17,3% yang sama-sama didapatkan. Selanjutnya indikator yang menjadi terlemah adalah indikator keandalan. Dalam indikator bentuk sendiri memiliki dua pertanyaan yang terkait dengan cepat dalam memberikan menu dan cepat dalam menyajikan fasilitas utama. Responden merasa fasilitas utama kurang terlalu memadai, hal ini dilihat berdasarkan respon jawaban dengan jawaban tidak setuju sebesar 14,3%, ragu-ragu sebesar 17,3%, dan setuju sebesar 57,1%, nilai tersebut cenderung kecil jika dibandingkan pertanyaan lain yang mendapatkan frekuensi jawaban diatas 60%. Selain itu dilihat berdasarkan kumulatif nilai tabel skala likert hasil perhitungan statistik, pertanyaan nomor 2 hanya mendapat 354 poin.

### **Pembahasan Deskripsi Variabel Y (Kepuasan wisatawan)**

Variabel kepuasan wisatawan menurut teori yang diungkapkan oleh Tjiptono (2014), dijelaskan bahwa kepuasan wisatawan adalah sebagai perasaan yang dihasilkan dari evaluasi pengalaman menggunakan produk atau jasa. Hal ini lalu diperkuat oleh indikator yang harus dipenuhi agar kepuasan wisatawan dapat terpenuhi, yang diungkapkan oleh Indrasari (2019), yang dimana kepuasan wisatawan dapat dilihat dari lima faktor yang diangkat menjadi indikator antara lain: Fasilitas, Kualitas Pelayanan, emosional, harga dan biaya. Dan berdasarkan hal itu peneliti mengadopsi kelima indikator tersebut menjadi alat ukur dalam melakukan penelitian ini. Yang mana kelima indikator tersebut diolah menjadi 10 pertanyaan, yang disebarakan melalui kuesioner.

Berdasarkan pertanyaan tersebut dan setelah melakukan pengolahan data didapatkan hasil bahwa berdasarkan indikator emosional menjadi indikator kuat terkait kepuasan wisatawan terdapat dua pertanyaan mengenai perlakuan baik dan melayani dengan senyum, responden cenderung setuju apabila pedagang memberikan perlakuan baik terhadap pengunjung dilihat berdasarkan frekuensi jawaban sebesar 66,3% Tidak hanya itu menurut perhitungan data statistik, hasil yang didapatkan item pertanyaan nomor satu

dengan memperoleh 380 point. Point ini didapatkan berdasarkan akumulasi nilai skala likert yang digunakan. Selanjutnya indikator yang menjadi terlemah adalah indikator biaya. Dalam indikator bentuk sendiri memiliki dua pertanyaan yang terkait dengan perlunya pengunjung meluangkan biaya lebih dan meluangkan waktu lebih banyak agar dapat puas dengan pelayanan yang diberikan. Responden merasa ia perlu sedikitnya memerlukan biaya lebih apabila ingin mendapatkan pelayanan yang baik, hal ini dilihat berdasarkan respon jawaban dengan jawaban tidak setuju sebesar 29,6%, ragu-ragu sebesar

15,3%, dan setuju sebesar 39,8%, nilai tersebut cenderung kecil jika dibandingkan pertanyaan lain yang mendapatkan frekuensi jawaban diatas 60%. Selain itu dilihat berdasarkan kumulatif nilai tabel skala likert hasil perhitungan statistik, pertanyaan nomor 7 hanya mendapat 314 poin.

### **Pembahasan Pengaruh Antar Variabel**

Setelah dilakukan uji regresi linier berganda, telah diketahui pengaruh antar variabel yang diteliti. Yang dimana menjelaskan pengaruh variabel X<sub>1</sub> (Fasilitas) dan X<sub>2</sub> (Kualitas Pelayanan) terhadap variabel Y. yang nantinya akan menjawab rumusan masalah dan hipotesis yang telah dirumuskan sebelumnya.

#### **Pengaruh Variabel Fasilitas Terhadap Kepuasan wisatawan.**

Hasil perhitungan regresi yaitu uji-t menunjukan bahwa Fasilitas (X<sub>1</sub>) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Oleh sebab itu dapat dikatakan bahwa hipotesis satu diterima. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa salah satu penyebab kepuasan wisatawan Pantai Nipah disebabkan oleh Fasilitas yang baik. Dengan fasilitas yang baik akan memberikan kesan senang dan puas oleh pengunjung. Apabila pengunjung merasa puas, pengunjung akan berkesempatan untuk kembali mengunjungi Pantai Nipah dan menyebabkan daya tarik tersebut menjadi ramai. Sehingga mendorong kunjungan yang akan meningkat. Maka dari itu, peningkatan kunjungan juga harus disertai dengan peningkatan inovasi dan tentunya fasilitas pendukung yang meningkat dan mampu memberikan kepuasan baik kepada pengunjung lama maupun pengunjung yang baru.

Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Henry Chandra dan Hanjaya Siaputra dalam penelitiannya yang berjudul "Pengaruh Fasilitas, Kualitas Layanan dan citra Merek Terhadap Minat beli Ulang di Restoran XYZ Surabaya dengan Kepuasan wisatawan Sebagai Mediator", menunjukan bahwa fasilitas yang baik dapat memberikan rasa puas serta pembeli akan melakukan rekomendasi dan pembelian ulang.

#### **Pengaruh Variabel Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan wisatawan.**

Hasil perhitungan regresi yaitu uji-t menunjukan bahwa Kualitas Pelayanan (X<sub>2</sub>) memiliki pengaruh positif secara signifikan terhadap kepuasan wisatawan (Y). Oleh krena itu dapat dikatakan Hipotesis dua penelitian diterima. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa salah satu penyebab kepuasan wisatawan Pantai Nipah disebabkan oleh Kualitas Pelayanan yang baik. Dengan pelayanan pedangan yang baik akan memberikan kesan senang dan puas oleh pengunjung. Apabila pengunjung merasa puas, pengunjung akan berkesempatan untuk kembali mengunjungi Pantai Nipah dan menyebabkan daya tarik tersebut menjadi ramai. Sehingga mendorong kunjungan yang akan meningkat. Maka dari itu, peningkatan kunjungan juga harus dibarengin dengan peningkatan kemampuan melayani yang lebih inovatif dan mumpuni yang meningkat dan mampu memberikan kepuasan baik kepada pengunjung lama maupun pengunjung yang baru.

Hasil analisis ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Marselina Rosarin Milo dalam

penelitiannya yang berjudul “Pengaruh Fasilitas, Kualita Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan serta Implikasinya Terhadap Minat Pembelian Ulang Taman Kuliner Kum-Kum”, menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan yang baik dapat memberikan rasa puas serta pembeli akan melakukan rekomendasi dan pembelian ulang.

### **Pengaruh Varaibel Fasilitas dan Kuitas Peayanan Terhadap Kepuasan wisatawan**

Hasil perhitungan regresi yaitu uji-f menunjukan bahwa fasilitas (X1) dan Kualitas Pelayanan (X2) memiliki pengaruh positif secara signifikan secara bersama terhadap kepuasan wisatawan (Y). Dengan kata lain hipotesis tiga penelitian ini pula diterima. Dalam hal ini dapat diketahui bahwa salah satu penyebab kepuasan wisatawan Pantai Nipah disebabkan oleh Fasilitas dan pelayanan yang baik. Dengan fasilitas dan pelayanan yang baik akan memberikan kesan senang dan puas oleh pengunjung. Apabila pengunjung merasa puas, pengunjung akan berkesempatan untuk keambali mengunjungi Pantai Nipah dan menyebabkan daya tarik tersebut menjadi ramai. Sehingga mendorong kunjungan yang akan meningkat. Maka dari itu, peningkatan kunjungan juga harus dibarengin dengan peningkatan inovasi dan tentunya fasilitas utama dan pelayanan yang semakin prima yang meningkat dan mampu memberikan kepuasan baik kepada pengunjung lama maupun pengunjung yang baru.

Selanjutnya, sesuai dengan hasil uji koefisien determinasi yang dilakukan telah diketahui sebelumnya bahwa nilai Adjust R Square sebesar 0,620 yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variable independent terhadap variable dependen karena nilai R mendekati angka 1. Ditambah dengan perolehan nilai  $R^2$  sebesar 0,628 yang berarti bahwa 62,8% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh fasilitas dan Kualitas Pelayanan.

Hasil analisis ini tidak sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Nancy Cassia Sukmana dalam penelitiannya yang berjudul “Pengaruh fasilitas, Higienitas dan Kualitas Layanan Terhadap Minat Pembelian Ulang melalui Kepuasan Konsumen Sebagai Mediator di Restoran Dapur Terbuka Surabaya”, menunjukkan bahwa fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh namun tidak signifikan. Hal ini tentunya berbeda dengan hasil penelitian yang dilakukan saat ini yang memebrikan jawaban bahwa kedua variabel independen memberikan pengaruh secara signifikan terhadap varaibel dependan.

### **Temuan Penelitan**

Penelitian yang baik adalah penelitian yang dapat menjabarkan hasil sesuai dengan tujuan yang telah diputuskan. Oleh sebab itu hasil temuan yang didapatkan oleh peneliti di lokasi penelitian dengan menggunakan metode observasi, penyebaran kuesioner, dan dokumentasi, semestinya harus dijabarkan secara keseluruhan. Berdasarkan data yang diperoleh kemudian data tersebut diolah dan dianalisis untuk mendapatkan hasil penelitian penelitian yang didapatkan semasa melakukan penelitian tentunya dianalisis dengan baik agar menghasilkan jawaban yang baik.

Oleh sebab itu berdasarkan proses penelitian yang telah dilakukan ditemukan beberapa hal yang tentunya menjadi salah satu hal yang dapat menjelaskan hasil penelitian yang telah dijabarkan sebelumnya. Berdasarkan observasi yang dilakukan semasa melakukan penelitian, kunjungan tinggi pada destinasi dilihat berdasarkan waktu, yaitu pada sore hari dimana peneliti melihat banyaknya wisatawan yang datang untuk menikmati kuliner beserta melihat keindahan matahari terbenam. Selain itu temuan lain yang peneliti

dapatkan adalah mayoritas pengunjung lebih memilih untuk berenang atau sekedar bersantai

Pengelola daya tarik tersebut secara baik menerima dan mempersilahkan untuk melakukan penelitian. Yang dimana untuk proses pengambilan data kunjungan yang merupakan data yang bersifat dokumentasi, peneliti diberikan akses untuk mendapatkan data tersebut. Hanya saja ternyata dalam proses penelitian ditemukan pula beberapa calon responden yang tidak ingin untuk mengisi kuesioner yang telah disebar.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilaksanakan, serta pengolahan dan analisis, peneliti dapat menyimpulkan bahwa

1. Menurut hasil Uji Asumsi yang dilakukan keseluruhan data penelitian terdistribusi normal, dan data tidak terjadi multikolinieritas, heterokedastisitas dan tidak terdapat autikorelasi.
2. Seluruh data penelitian dinyatakan valid dan reliabel sesuai uji yang dilaksanakan dengan menggunakan 30 sampel awal.
3. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel fasilitas memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menandakan variabel fasilitas berpengaruh secara signifikan. Menurut uji t-hitung dan t-tabel didapatkan hasil untuk nilai t-hitung variabel fasilitas sebesar 4,739 yang menandakan variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga fasilitas berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Nipah.
4. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel Kualitas Pelayanan memiliki nilai signifikansi sebesar  $0,000 < 0,05$  yang menandakan variabel Kualitas Pelayanan berpengaruh secara signifikan. Menurut uji t-hitung dan t-tabel didapatkan hasil untuk nilai t-hitung variabel fasilitas sebesar 5,419 yang menandakan variabel ini berpengaruh positif terhadap variabel dependen. Sehingga Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Nipah.
5. Berdasarkan pengujian regresi linier berganda, variabel fasilitas dan Kualitas Pelayanan memiliki nilai Adjust R Square sebesar 0,620 yang artinya terdapat hubungan signifikan antara variabel independent terhadap variabel dependen karena nilai R mendekati angka 1. Ditambah dengan perolehan nilai  $R^2$  sebesar 0,628 yang berarti bahwa 62,8% variabel kepuasan wisatawan dipengaruhi oleh fasilitas dan kualitas pelayanan. Sehingga fasilitas dan Kualitas Pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wisatawan Pantai Nipah.

## SARAN

Berdasarkan analisis dan pembahasan yang dilakukan terdapat beberapa saran yang peneliti dapatkan. Menurut hasil yang telah dijelaskan seluruh hipotesis satu diterima. Namun dalam setiap variabel penelitian yang telah dilakukan analisis terdapat beberapa yang mendapatkan nilai akumulatif rendah sehingga masih terdapat hal yang perlu diperbaiki agar fasilitas dan Kualitas Pelayanan dapat memenuhi kepuasan wisatawan di antaranya adalah perlu ditingkatkan terkait Fasilitas perawatan alat bakar (rutin di bersihkan) dan toilet yang memadai, daya tanggap yang perlu di tingkatkan dan sajian makanan harus lebih variatif.

**DAFTAR PUSTAKA**

- [1] Achmad, S. H., & Hidayat, R. (2018). The Effect of Video Advertisement by Beauty Vlogger on Buying Intention. *International Journal of Accounting, Finance, and Economics*, 1(1), 18-23.
- [2] Alifia Rahmadhani, E., Santoso, S., & Aldy Purnomo, R. O. C. H. M. A. T. (2021). *Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan, Jumlah Umkm, Dan Atraksi Wisata Terhadap Pendapatan Pelaku Usaha Di Sekitar Obyek Wisata (Studi Pada Perayaan Larung Sesaji Telaga Sarangan Kabupaten Magetan)* (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Ponorogo).
- [3] Aprilania, A., & Irwan, L. N. (2019). *Pengaruh Jumlah Kunjungan Wisatawan Nusantara Dan Mancanegara Terhadap Penerimaan Sektor Pariwisata Di Kota Bandung Tahun 2003-2017* (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas).
- [4] Arthur, A., & Thompson, M. A. (2016). *Crafting and executing strategy: the quest for competitive advantage, concepts and readings*.
- [5] Asmara, A. B. (2021). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan FASILITAS Terhadap Loyalitas Pelanggan Di Rumah Makan Sagu Mojowarno* (Doctoral dissertation, STIE PGRI Dewantara Jombang).
- [6] Azwar, S. (1996). *Metode penelitian, edisi I. Pustaka Pelajar, Yogyakarta*. Bahrudin, M., & Zuhro, S. (2016). Pengaruh kepercayaan dan kepuasan pelanggan terhadap loyalitas pelanggan. *BISNIS: Jurnal Bisnis dan Manajemen Islam*, 3(1), 1-17.
- [7]
- [8]
- [9] Basuki, A. T. (2015). *Regresi Dalam Penelitian Ekonomi dan Bisnis. Yogyakarta: Danisa Media*.
- [10] Chandra, H., & Siaputra, H. (2020). Pengaruh FASILITAS, kualitas layanan, dan citra merek terhadap minat beli ulang di restoran XYZ surabaya dengan kepuasan konsumen sebagai mediator. *Jurnal Hospitality dan Manajemen Jasa*, 8(2).
- [11] Djeharung, K. K. (2021). *Ta: Kawasan Kampung Budaya Wae Rebo Dalam Konteks Meningkatkan Daya Tarik Pariwisata* (Doctoral dissertation, Institut Teknologi Nasional Bandung).
- [12] Duli, N. (2019). *Metodologi Penelitian Kuantitatif: Beberapa konsep dasar untuk penulisan skripsi & analisis data dengan SPSS*. Deepublish.
- [13] Fadila, F. U. N. (2020). *Pengaruh Persepsi Harga dan Kualitas Pelayanan Islami terhadap Minat Beli Produk Punkpink's Secara Online* (Doctoral dissertation, IAIN KUDUS).
- [14] F, RESTU AHMAD (2019) *Pengaruh Objek Wisata Puncak Pelita Terhadap Kehidupan Ekonomi Masyarakat Desa Kertamukti Kecamatan Ciawi Kabupaten Tasikmalaya 2015-2019*. Sarjana thesis, Universitas Siliwangi.
- [15] Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS*. Yogyakarta: Universitas Diponegoro. *Edisi 9*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro, 490.
- [16]
- [17]
- [18] Hakim, L. (2012). *Industri Pariwisata dan Pembangunan Nasional. Among Makarti*, 3(1).
- [19]
- [20] Hamalik, O. (1978). *Travel & Tour Asas-Metode-Teknik*.
- [21] Indonesia, P. R. *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 10. Tahun 2009.....*
- [22] *Tentang Kepariwisataaan*.

**HALAMAN INI SENGAJA DI KOSONGKAN**