

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATRAKSI WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA BUDAYA
BATU KURSI PARSIDANGAN SIALLAGAN SAMOSIR**



SKRIPSI

diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada
Program Studi Industri Pariwisata

Oleh.

Sabam Fernando Simbolon

NIM: 2104701

**PROGRAM STUDI INDUSTRI PARIWISATA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
KAMPUS DAERAH SUMEDANG**

2025

LEMBAR HAK CIPTA

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATRAKSI WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA BUDAYA BATU KURSI
PARSIDANGAN SIALLAGAN SAMOSIR**

Oleh.

Sabam Fernando Simbolon

Skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk mendapatkan gelar
Sarjana Pariwisata di Program Studi Industri Pariwisata

©Sabam Fernando Simbolon
Universitas Pendidikan Indonesia
2025

Hak Cipta dilindungi undang-undang.

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian,
dengan dicetak ulang, difotokopi atau cara lainnya tanpa izin dari penulis

LEMBAR PENGESAHAN
SABAM FERNANDO SIMBOLON

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATRAKSI WISATA TERHADAP
KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA BUDAYA BATU KURSI
PARSIDANGAN SIALLAGAN SAMOSIR**

Disetujui dan disahkan oleh pembimbing.

Disetujui dan disahkan oleh:

Dosen Pembimbing I



Dr. Indra Safari, M.Pd.
NIP. 197709022008011016

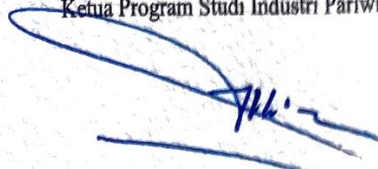
Dosen Pembimbing II



Oman Sukirman, S.E., M.M.
NIP. 197602192015041001

Mengetahui,

Ketua Program Studi Industri Pariwisata



Dr. Irena Novarlina, M.Pd., M.M.
NIP. 198211232006042009

PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Sabam Fernando Simbolon

NIM : 2104701

Program Studi : Industri Pariwisata

Judul Karya : Pengaruh Kualitas Layanan dan Atraksi Wisata Terhadap
Kepuasan Wisatawan di Objek Wisata Budaya Batu Kursi
Parsidangan Siallagan Samosir

Dengan ini menyatakan bahwa karya tulis ini merupakan hasil kerja saya sendiri. Saya menjamin bahwa seluruh isi karya ini, baik sebagian maupun keseluruhan, bukan merupakan plagiarisme dari karya orang lain, kecuali pada bagian yang telah dinyatakan dan disebutkan sumbernya dengan jelas.

Jika di kemudian hari ditemukan pelanggaran terhadap etika akademik atau unsur plagiarisme, saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan yang berlaku di Universitas Pendidikan Indonesia.

Sumedang, 2025



Sabam Fernando Simbolon

NIM : 2104701

**PENGARUH KUALITAS LAYANAN DAN ATRAKSI WISATA
TERHADAP KEPUASAN WISATAWAN DI OBJEK WISATA BUDAYA
BATU KURSI PARSIDANGAN SIALLAGAN, SAMOSIR**

Sabam Fernando Simbolon

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji persepsi wisatawan terhadap kualitas layanan, atraksi wisata, dan tingkat kepuasan wisatawan di Objek Wisata Budaya Batu Kursi Parsidangan Siallagan, serta menganalisis seberapa besar pengaruh kualitas layanan dan atraksi wisata terhadap kepuasan wisatawan. Data dikumpulkan melalui penyebaran kuesioner kepada 99 wisatawan yang telah berkunjung ke Batu Kursi Parsidangan Siallagan dengan teknik pengambilan sampel non-probability sampling menggunakan pendekatan *purposive sampling*. Sebelum dilakukan analisis lebih lanjut, dilakukan uji validitas dan reliabilitas terhadap instrumen kuesioner untuk menilai ketepatan dan konsistensi alat ukur dalam menilai persepsi wisatawan. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari analisis deskriptif untuk menggambarkan tanggapan wisatawan terhadap masing-masing variabel, serta analisis verifikatif yang meliputi uji asumsi klasik, analisis regresi linier berganda, koefisien determinasi, uji t, dan uji F. Hasil penelitian menunjukkan bahwa nilai koefisien determinasi sebesar 0,563, yang mengindikasikan bahwa kualitas layanan dan atraksi wisata secara bersama-sama memberikan kontribusi terhadap kepuasan wisatawan sebesar 56,3%. Secara umum, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas layanan, atraksi wisata, dan tingkat kepuasan wisatawan memperoleh penilaian positif dari para wisatawan. Selain itu, kualitas layanan dan atraksi wisata terbukti memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kepuasan wisatawan di Objek Wisata Budaya Batu Kursi Parsidangan Siallagan, Kabupaten Samosir.

Kata Kunci : Kualitas Layanan, Atraksi Wisata, Kepuasan Wisatawan, Batu Kursi Parsidangan Siallagan

**THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND TOURIST ATTRACTIONS
ON TOURIST SATISFACTION AT BATU KURSI PARSIDANGAN
SIALLAGAN CULTURAL TOURISM SITE, SAMOSIR**

Sabam Fernando Simbolon

ABSTARCT

This study aims to examine tourists' perceptions of service quality, tourist attractions, and the level of tourist satisfaction at the Batu Kursi Parsidangan Siallagan Cultural Tourism Site, as well as to analyze the extent to which service quality and tourist attractions influence tourist satisfaction. Data were collected through the distribution of questionnaires to 99 tourists who had visited Batu Kursi Parsidangan Siallagan, using a non-probability sampling technique with a purposive sampling approach. Before conducting further analysis, validity and reliability tests were carried out on the questionnaire instruments to assess the accuracy and consistency of the measurement tools in evaluating tourists' perceptions. The data analysis techniques used in this study include descriptive analysis to describe tourists' responses to each variable, and verification analysis, which includes classical assumption tests, multiple linear regression analysis, the coefficient of determination, t-test, and F-test. The results of the study show that the coefficient of determination is 0.563, indicating that service quality and tourist attractions together contribute 56.3% to tourist satisfaction. In general, the study shows that service quality, tourist attractions, and the level of tourist satisfaction received positive evaluations from tourists. Moreover, service quality and tourist attractions were proven to have a significant influence on tourist satisfaction at the Batu Kursi Parsidangan Siallagan Cultural Tourism Site, Samosir Regency.

Keywords: *Service Quality, Tourist Attractions, Tourist Satisfaction, Batu Kursi Parsidangan Siallagan*

DAFTAR ISI

LEMBAR HAK CIPTA.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	i
PERNYATAAN BEBAS PLAGIARISME	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
UCAPAN TERIMAKASIH.....	v
ABSTRAK	viii
ABSTARCT	ix
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xviii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
1.4.1 Manfaat Teoritis	9
1.4.2 Manfaat Praktis.....	9
1.5 Ruang Lingkup Penelitian	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Kajian Teori.....	11
2.1.1 Pariwisata	11
2.1.2 Jenis-Jenis Pariwisata	13
2.1.3 Industri Pariwisata.....	14
2.1.4 Kualitas Layanan.....	16
2.1.5 Dimensi Kualitas Layanan	17
2.1.6 Karakteristik Kualitas Layanan	19
2.1.7 Atraksi Wisata	20
2.1.8 Ciri Khas Atraksi Wisata.....	22
2.1.9 Elemen Atraksi Wisata.....	22
2.1.10 Kepuasan Wisatawan	23
2.1.11 Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Wisatawan	24
2.1.12 Dimensi Kepuasan Wisatawan.....	26
2.1.13 Objek Wisata Budaya	27
2.1.14 Batu Kursi Parsidangan Siallagan	29

2.2	Penelitian Terdahulu	29
2.3	Kerangka Berpikir	37
2.4	Hipotesis Penelitian.....	39
BAB III METODE PENELITIAN		40
3.1	Desain Penelitian.....	40
3.2	Partisipan Penelitian	41
3.3	Populasi Dan Sampel	41
3.3.1	Populasi	41
3.3.2	Sampel	42
3.4	Instrumen Penelitian.....	44
3.4.1	Jenis Instrumen	44
3.4.3	Operasional Variabel.....	45
3.4.3.1	Variabel Bebas (Independen).....	45
3.4.3.2	Variabel Terikat (Dependen).....	45
3.4.5	Uji Validitas Reabilitas	50
3.4.5.1	Uji Validitas	50
3.4.5.2	Uji Reabilitas	54
3.4.6	Teknik Pengumpulan Data	55
3.4.6.1.	Observasi	56
3.4.6.2.	Kuisisioner	56
3.4.6.3	Studi Kepustakaan.....	56
3.5	Prosedur Penelitian.....	56
3.5.1	Studi Pendahuluan.....	58
3.5.2	Merumuskan Masalah	58
3.5.3	Merumuskan Hipotesis.....	58
3.5.4	Memilih Pendekatan.....	58
3.5.5	Menentukan Variabel dan Sumber Data	58
3.5.6	Menentukan dan Menyusun Instrumen	58
3.5.7	Mengumpulkan Data	58
3.5.8	Analisis Data	58
3.5.9	Menarik Kesimpulan	58
3.6	Teknik Analisis Data	59
3.6.1	Analisis Data Deskriptif	59
3.6.2	Uji Asumsi Klasik	60
3.6.2.1	Uji Normalitas	60
3.6.2.2	Uji Multikolonieritas	61
3.6.2.3	Uji Heteroskedastisitas	61
3.6.3	Analisis Regresi Berganda	62
3.6.3.1	Koefisien Korelasi	63
3.6.3.2	Uji Koefisien Determinasi	63

4.3.1.13 Hasil Analisis Deskriptif Kerapihan Petugas Wisata.....	83
4.3.1.14 Hasil Analisis Deskriptif Kemudahan Akses dan Tata Letak.....	84
4.3.2 Analisis Deskriptif Atraksi Wisata.....	84
4.3.2.1 Analisis Deksiptif Keunikan dan Nilai Sejarah Daya Tarik Visual.....	86
4.3.2.2 Hasil Analisis Deksiptif Penyajian informasi sejarah dan budaya yang menarik	86
4.3.2.3 Hasil Analisis Deksiptif Keindahan arsitektur dan kenyamanan lingkungan.....	87
4.3.2.4 Hasil Analisis Deksiptif Kegiatan Wisata Yang Berkesan.	87
4.3.2.5 Ketersediaan Atraksi Budaya Dan Aktivitas Interaktif	88
4.3.2.6 Hasil Analisis Deksiptif Kualitas Interaksi Dengan Pemandu Dan Masyarakat Lokal	88
4.3.2.7 Hasil Analisis Deksiptif Ketersediaan Dan Variasi Oleh-Oleh Khas Batak.....	88
4.3.2.8 Hasil Analisis Deksiptif Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Lokal	89
4.3.2.9 Hasil Analisis Deksiptif Kontribusi Toko Souvenir Terhadap Kepuasan	89
4.3.3 Analisis Deskriptif Kepuasan Wisatawan	90
4.3.3.1 Hasil Analisis Deksiptif Kesesuaian Harga Tiket Dengan Pengalaman	92
4.3.3.2 Hasil Analisis Deksiptif Kewajaran Biaya Untuk Fasilitas Tambahan	92
4.3.3.3 Hasil Analisis Deksiptif Transparansi Dan Kejelasan Biaya	93
4.3.3.4 Hasil Analisis Deksiptif Tingkat Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung.....	94
4.3.3.5 Hasil Analisis Deksiptif Kecepatan dan Kejelasan Layanan Informasi	94
4.3.3.6 Hasil Analisis Deksiptif Keramahan dan Profesionalitas Petugas	95
4.3.3.7 Hasil Analisis Deksiptif Nilai Edukatif Terkait Sejarah dan Budaya.....	95
4.3.3.8 Hasil Analisis Deksiptif Keunikan Objek Wisata Dibanding Destinasi Lain.....	96
4.3.3.9 Hasil Analisis Deksiptif Objek Wisata Layak Direkomendasikan Pada Orang Lain.....	96
4.3.3.10 Hasil Analisis Deksiptif Kemudahan Akses Lokasi	97

4.3.3.11 Hasil Analisis Deksiptif Aksesibilitas Informasi Wisata Secara Online dan Langsung.....	97
4.3.3.12 Hasil Analisis Deksiptif Ketersediaan Layanan dan Fasilitas.....	97
4.3.3.13 Hasil Analisis Deksiptif Terhubung Secara Emosiunal Dengan Objek Wisata.....	98
4.3.3.14 Hasil Analisis Deksiptif Kesan Mendalam Selama Kunjungan	98
4.4 Hasil Data.....	99
4.4.1 Hasil Uji Asumsi Klasik.....	99
4.4.1.1 Hasil Uji Normalitas.....	99
4.4.1.2 Hasil Uji Multikolineritas.....	101
4.4.1.3 Hasil Uji Heterokedastisitas	101
4.4.2 Hasil Analisis Regresi Linier Berganda	102
4.4.3 Uji Hipotesis.....	103
4.4.3.1 Uji Koefiseien Korelasi	103
4.4.3.2 Uji Koefisien Determinasi.....	104
4.4.3.3 Uji Parsial (Uji t)	105
4.4.3.4 Uji secara Simultan (Uji F).....	106
4.5 Pembahasan.....	106
4.5.1 Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Wisatawan	106
4.5.2 Pengaruh Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Wisatawan	108
4.5.3 Pengaruh Kualitas Layanan dan Atraksi Terhadap Kepuasan Wisatawan	110
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	113
5.1 Simpulan	113
5.2 Implikasi.....	114
5.2.1 Implikasi Teoritis	114
5.2.2 Implikasi Praktis.....	114
5.3 Saran.....	115
DAFTAR PUSTAKA.....	116
LAMPIRAN.....	121

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Kunjungan Wisatawan Ke Kabupaten Samosir 5 Tahun Terakhir.....	2
Tabel 1.2	Atraksi Wisata di Batu Kursi Parsidangan Siallagan	4
Tabel 1.3	Data Kunjungan Wisatawan Ke Batu Parsidangan Siallagan 5 Tahun Terakhir	5
Tabel 2. 1	Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3. 1	Skala Likert.....	45
Tabel 3. 2	Operasional Variabel	46
Tabel 3. 3	Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Layanan X1.....	52
Tabel 3. 4	Hasil Uji Validitas Variabel Atraksi Wisata X2	52
Tabel 3. 5	Hasil Uji Validitas Variabel Kepuasan Wisatawan (Y).....	53
Tabel 3. 6	Hasil Uji Reabilitas	55
Tabel 3. 7	Klasifikasi hubungan rata-rata variabel	60
Tabel 3. 8	Interval Koefisien Korelasi Antar Variabel	63
Tabel 4. 1	Jenis Kelamin.....	69
Tabel 4. 2	Tabel Jenis Wisatawan.....	69
Tabel 4. 3	Tabel Usia Responden	71
Tabel 4. 4	Tingkat Pendidikan Terakhir	71
Tabel 4. 5	Tabel Daerah Asal	72
Tabel 4. 6	Tabel Tingkat Tipe Pekerjaan.....	73
Tabel 4. 7	Tabel Tingkat Tingkat Pendapatan	73
Tabel 4. 8	Tingkat Tipe Frekuensi Kunjungan	74
Tabel 4. 9	Tujuan Berkunjung	75
Tabel 4. 10	Cara Berkunjung	75
Tabel 4. 11	Tanggapan Responden Mengenai Kualitas Layanan.....	76
Tabel 4. 12	Hasil Analisis Dekriptif Kesesuaian Layanan Yang Diterima	78
Tabel 4. 13	Hasil Analisis Dekriptif Akurasi informasi oleh pemandu wisata ..	78
Tabel 4. 14	Hasil Analisis Dekriptif Kelancaran Proses Layanan.....	79
Tabel 4. 15	Hasil Analisis Dekriptif Kesiapan petugas dalam membantu wisatawan.....	79
Tabel 4. 16	Hasil Analisis Dekriptif Kecepatan Petugas Merespon Wisatawan.....	80
Tabel 4. 17	Hasil Analisis Dekriptif Ketersediaan petugas yang mudah dihubungi	80
Tabel 4. 18	Hasil Analisis Dekriptif Pengetahuan Pemandu Wisata Tentang Sejarah dan Budaya Objek Wisata.....	81
Tabel 4. 19	Hasil Analisis Dekriptif Keramahan Pengelola wisata.....	81
Tabel 4. 20	Hasil Analisis Dekriptif Keramahan Pengelola wisata.....	82

Tabel 4. 21	Hasil Analisis Dekriptif Perhatian Petugas Terhadap Wisatawan...	82
Tabel 4. 22	Hasil Analisis Dekriptif Kepedulian Terhadap Berkebutuhan Khusus	83
Tabel 4. 23	Hasil Analisis Dekriptif Kondisi Fasilitas Yang Nyaman	83
Tabel 4. 24	Hasil Analisis Dekriptif Kerapihan Petugas Wisata	83
Tabel 4. 25	Hasil Analisis Dekriptif Kemudahan Akses dan Tata Letak	84
Tabel 4. 26	Tanggapan Responden Mengenai Atraksi Wisata	85
Tabel 4. 27	Hasil Analisis Dekriptif Keunikan dan nilai sejarah daya tarik visual.....	86
Tabel 4. 28	Hasil Analisis Deskriptif Informasi Sejarah Disajikan Dengan Baik	86
Tabel 4. 29	Hasil Analisis Deskriptif Keindahan arsitektur dan kenyamanan lingkungan	87
Tabel 4. 30	Hasil Analisis Deskriptif Kegiatan Yang Berkesan.....	87
Tabel 4. 31	Hasil Analisis Deskriptif Ketersediaan atraksi budaya dan aktivitas interaktif	88
Tabel 4. 32	Kualitas interaksi dengan pemandu dan masyarakat lokal	88
Tabel 4. 33	Hasil Analisis Deskriptif Terdapat Pilihan Oleh-Oleh Khas Batak.....	88
Tabel 4. 34	Hasil Analisis Deskriptif Kesesuaian Harga Dengan Kualitas Produk Lokal.....	89
Tabel 4. 35	Kontribusi Toko Souvenir Terhadap Kepuasan.....	89
Tabel 4. 36	Tanggapan Responden Mengenai Kepuasan Wisatawan	90
Tabel 4. 37	Hasil Analisis Deskriptif Keseuaian Harga Tiket dan Pengalaman	92
Tabel 4. 38	Hasil Analisis Deskriptif Kewajaran Biaya Untuk Fasilitas Tambahan.....	92
Tabel 4. 39	Hasil Analisis Deskriptif Transpransi Dan Kejelasan Biaya	93
Tabel 4. 40	Hasil Analisis Deskriptif Tingkat Keamanan Dan Kenyamanan Pengunjung	94
Tabel 4. 41	Hasil Analisis Deskriptif Kecepatan dan Kejelasan Layanan Informasi	94
Tabel 4. 42	Hasil Analisis Deskriptif Keramahan dan Profesionalitas Petugas .	95
Tabel 4. 43	Hasil Analisis Deskriptif Wisatawan Mendapat Wawasan Baru Setelah Berkunjung.....	95
Tabel 4. 44	Hasil Analisis Deskriptif Objek Wisata Memiliki Keindahan Dibanding Destinasi Lain.	96
Tabel 4. 45	Hasil Analisis Deskriptif Objek Wisata Layak Direkomendasikan Pada Orang Lain	96
Tabel 4. 46	Hasil Analisis Deskriptif Lokasi Objek Wisata Mudah Diakses	97

Tabel 4. 47	Hasil Analisis Deskriptif Kemudahan Akses Destinasi Wisata Secara Offline & Online.	97
Tabel 4. 48	Hasil Analisis Deskriptif Ketersediaan Layanan dan Fasilitas	97
Tabel 4. 49	Hasil Analisis Deskriptif Terhubung Secara Emosional Dengan Objek Wisata.....	98
Tabel 4. 50	Hasil Analisis Deskriptif Kesan Mendalam Selama Kunjunga	98
Tabel 4. 51	Hasil Analisis Deskriptif Niat Melakukan Kunjungan Ulang	99
Tabel 4. 52	Hasil Uji dengan One Kolmogrov Smirnov	100
Tabel 4. 53	Hasil Uji Multikolineritas	101
Tabel 4. 54	Hasil Uji Heterokedastisitas.....	101
Tabel 4. 55	Hasil Uji Glesier	102
Tabel 4. 56	Hasil Analisis Regresi Berganda	102
Tabel 4. 57	Hasil Uji Koefisien Korelasi.....	103
Tabel 4. 58	Hasil Uji Koefisien Determinasi.....	104
Tabel 4. 59	Hasil Uji Parsial (Uji t)	105
Tabel 4. 60	Hasil Uji Simultan (Uji F)	106

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Objek Wisata Batu Parsidangan Siallagan	3
Gambar 2. 1	Kerangka Pemikiran	38
Gambar 3. 1	Desain Penelitian	41
Gambar 3. 2	Bagan Alur Kegiatan Penelitian	57
Gambar 4. 1	Peta Lokasi Penelitian	66
Gambar 4. 2	Objek Wisata Budaya Batu Kursi Parsidangan	67
Gambar 4. 3	Gambar Normal P-Plot	100

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1.	Surat Penetapan SK Pembimbing.....	122
Lampiran 2.	Instrumen Penelitian.....	123
Lampiran 3.	Skor Hasil Penelitian Uji Validitas & Reabilitas.....	130
Lampiran 4.	Hasil Uji Validitas SPSS	131
Lampiran 5.	Hasil Uji Reabilitas SPSS.....	133
Lampiran 6.	Hasil Output Olah Data SPSS	134
Lampiran 7.	Bukti Pra Survei Penelitian	136
Lampiran 8.	Surat Permohonan Penelitian	137
Lampiran 9.	Surat Balasan Objek Wisata Budaya Batu Kursi Siallagan.....	138
Lampiran 10.	Lampiran Surat Etik Penelitian BRIN.....	139
Lampiran 11.	Monitoring Bimbingan	140
Lampiran 12.	Dokumentasi Penelitian.....	141
Lampiran 13.	Monitoring Perbaikan Skripsi.....	142
Lampiran 14.	Biodata Penulis.....	143

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, E., & Sulaiman, F. (2023). Pengaruh daya tarik wisatawan dan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengunjung di Pemandian Gunung Gajah Lingga Tiga Labuhan Batu Selatan Sumatera Utara. *Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, *9*(2), 1–15. <https://doi.org/10.33087/jmas.v9i2.1888>
- Agustina, R. (2018). Pengaruh Experience Quality Dan Perceived Value Terhadap Satisfaction Dan Dampaknya Pada Behavioral Intention (Studi pada Wisata Kreatif di Kota Bandung) [Disertasi doktoral, Universitas Widyatama].
- Alana, P. R., & Putro, T. A. (2020). Pengaruh Fasilitas Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pada Goa Lowo Kecamatan Watulimo Kabupaten Trenggalek. *Jurnal Penelitian Manajemen Terapan*, *5*(1), 180–194. <http://journal.stieken.ac.id/index.php/penataran/article/view/481>
- Alyani, A. F., Fajri, K., & Riyanti, A. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Atraksi Wisata Terhadap Kepuasan Pengunjung di Desa Wisata Alamendah. *Manajemen dan Pariwisata*, *1*(2), 260–269. <https://doi.org/10.32659/jmp.v1i2.215>
- Anden, T. E. (2021). Masa Depan Industri Pariwisata Kota Palangka Raya (Perspektif dan Solusinya). *Jurnal Penelitian UPR*, *1*(1), 9–16. <https://doi.org/10.52850/jptupr.v1i1.3157>
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2012). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. PT Rineka Cipta.
- Arifa, A. (2022). Pengertian Data Primer, Kelebihan, Kekurangan, dan Contohnya. *Penelitianilmiah.Com*. <https://penelitianilmiah.com/data-primer/>
- Bahri, S. (2018). *Metodologi Penelitian Bisnis Lengkap dengan Teknik Pengolahan Data SPSS*. CV ANDI OFFSET.
- Creswell, J. W. (2013). *Research Design: Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Pustaka Pelajar
- Damardjati, S. R. (2010). *Manajemen Perjalanan Wisata*. Elex Media Komputindo.
- Deviana, D. (2021). Analisis Mutu Pelayanan Pendidikan dengan Model Service Quality (Studi Kasus di Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Gresik Jawa Timur) [Disertasi doktoral, Universitas Muhammadiyah Gresik].
- Djaali. (2020). *Metodologi Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara.

- Eddyono, F. (2021). *Pengelolaan Destinasi Pariwisata*. Uwais Inspirasi Indonesia.
- Emzir. (2009). *Metodologi Penelitian Pendidikan*. PT Raja Grafindo Persada.
- Fatihudin, D., & Firmansyah, M. A. (2019). *Pemasaran Jasa: Strategi, Mengukur Kepuasan, dan Loyalitas Pelanggan*.
- Furrer, O. (2005). Service Quality: Research Perspectives. *International Journal of Service Industry Management*, *16*(4), 408–410.
<https://doi.org/10.1108/09564230510614121>
- Ghozali, I. (2016). *Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23* (Edisi 8). Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ghozali, I. (2018). *Aplikasi Analisis Multivariate dengan Program IBM SPSS 25*. Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Ginting, H. M. (2022). *Pengaruh Kualitas Produk Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen (Survei Pada Konsumen Meuligoe KUPI Atjeh (MKA KUPI) BINJAI)* [Disertasi doctoral, Fakultas Sosial Sains].
- Gujarati, D. N., & Porter, D. C. (2009). *Dasar-dasar Ekonometrika* (Edisi 5, Terjemahan Eugenia Mardanugraha). Salemba Empat.
- H Haerunnisa, A. (2024). Analisis Sosiologis Sejarah Batu Persidangan dan Hukum Adat Huta Siallagan. *Jurnal Sosial Humaniora*, *7*(1), 1249–1254.
- Hamzah, F., & Hariyanto, O. I. (2015). Pengaruh Pelayanan Prima terhadap Loyalitas Tamu Menginap di Sumber Alam Resort Garut. *Jurnal Pariwisata*, *3*(1), 45–56.
- Handi, I. (2004). *Indonesia Customer Satisfaction Index*. Frontier.
- Hardani, Hikmatul, N., Helmina, Raushandy, Jumari, E., & Dhika, R. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif*. CV Pustaka Ilmu Group.
- Hartaman, N., Wahyuni, Nasrullah, Has, Y., Hukmi, R. A., Hidayat, W., & Ikhsan, A. A. I. (2021). Strategi Pemerintah Dalam Pengembangan Wisata Budaya Dan Kearifan Lokal Di Kabupaten Majene. *Jurnal Kebijakan Publik*, *4*(2), 578–588.
- Hendryadi, Tricahyadinata, I., & Zannati, R. (2019). *Metode Penelitian: Pedoman Penelitian Bisnis dan Akademik*. LPMP Imperium.
- Husein Umar. (2013). *Metode Penelitian Untuk Skripsi dan Tesis*. Rajawali Press.
- I Ismayanti. (2010). *Pengantar Pariwisata*. PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Itamar, H. (2016). *Strategi Pengembangan Pariwisata di Kabupaten Tana Toraja* [Tesis, Universitas Hasanuddin].
- K Kotler, P. (2001). *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Kontrol*. PT. Prehallindo.
- L Lukita, C., Pranata, S., & Agustin, K. (2020). *Metode Servqual Dan Importance Performance Analysis Untuk Analisa Kualitas Layanan Jasa Pendidikan*

- Tinggi Pada Mahasiswa Di Cirebon. *Jurnal Digit*, *9*(2), 167.
<https://doi.org/10.51920/jd.v9i2.117>
- M Mahardika, A. (2018). Fundraising berbasis website Vitamin Sea: Program inovatif pengeksporan dan promosi destinasi wisata bahari untuk mensukseskan Pesona Indonesia (Wonderful Indonesia) dalam mewujudkan Indonesia sebagai poros maritim dunia. *Value: Journal of Management and Business*, *12*(1), 45–60.
- Majebi, E. C. (2021). An Investigation of Stakeholders' Strategies for External Crisis Preparedness: The Nigerian Tourism Industry Perspectives [Tesis, Leeds Beckett University].
- Marnesia, V., & Rosha, Z. (2023). Pengaruh Daya Tarik Wisata, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Wisatawan Pantai Carocok Painan. Abstract of Undergraduate Research, Faculty of Economics, Bung Hatta University, *2*(3), 1–10.
- Maryam, S., & Waridin, W. (2011). Pendekatan SWOT dalam Pengembangan Objek Wisata Kampoenng Djowo Sekatul Kabupaten Kendal [Disertasi doktoral, Universitas Diponegoro].
- N Narbuko, C., & Achmadi, A. (2005). Metode Penelitian. Bumi Aksara.
- Noho, Y., Modjo, M. L., & Ichsan, T. N. (2020). Pengemasan Warisan Budaya Tak Benda “Paiya Lohungo Lopoli” Sebagai Atraksi Wisata Budaya Di Gorontalo. *Aksara: Jurnal Ilmu Pendidikan Nonformal*, *6*(1), 179–192.
- Nugraha, R. N., Sannindra, A. E., & Zaqi, M. (2022). Analisis faktor yang memengaruhi revisit intention pada tamu hotel Ibis Senen Jakarta. *Jurnal Manajemen Pelayanan Hotel*, *10*(1), 45–60.
- P Parhusip, L. (2022). Efektivitas City Branding “Negeri Indah Kepingan Surga” terhadap Kunjungan Wisatawan ke Kabupaten Samosir. *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, *7*(1), 102–110.
- Piartrini, P. S. (2018). The Relationship Among Community Based Tourism Application, Community Attitude, Community Empowerment and Community Life Satisfaction. *E-Journal of Tourism*, *5*(2), 130.
<https://doi.org/10.24922/eot.v5i2.44048>
- Pitana, I. G., & Diarta, I. K. S. (2009). Pengantar Ilmu Pariwisata. Andi Offset.
- Prasodjo, T. (2017). Pengembangan Pariwisata Budaya dalam Perspektif Pelayanan Publik. *Jurnal Office*, *3*(1), 7–12.
- Priambudi, R. R., Alvianna, S., Estikowati, E., & Hidayatullah, S. (2021). Dampak Atraksi Dan Fasilitas Terhadap Kepuasan Wisatawan Domestik Yang Berkunjung Di Batu Love Garden Kota Batu Jawa Timur. *Jurnal TESLA*, *1*(1), 26–35. <https://www.researchgate.net/publication/357150875>
- Putri, D., & Widanti, A. (2024). The Effect Of Tourist Attraction And Service Quality On The Interest Of Visitors To Revisit Bengkulu Culinary Tourism.

- Bengkulu International Conference on Economics, Management, Business
<https://doi.org/10.33369/bicemba.2.2024.97>
- Putri, I. K. (2023). Peranan Atribut Destinasi Wisata dalam Meningkatkan Revisit Intention yang Dimediasi oleh Kepuasan Pengunjung pada Wisata Geopark Merangin, Jambi. *AT-TAWASSUTH: Jurnal Ekonomi Islam*, *8*(1), 1–19.
- R Rajagukguk, N., Alfito, & Tarigan, E. D. S. (2025). The Influence of Location, Tourist Attractions and Service Quality on Visitor Satisfaction of Ergendang Cave Tourism Penungkiren Village Deli Serdang. *Southeast Asian Journal of Management and Research*, *3*(2), 1–15.
<https://doi.org/10.61402/sajmr.v3i2.309>
- Ramya, N. (2019). Service Quality and Its Dimensions. *Journal of Service Research*, *12*(1), 45–60.
- Riyanto, S., & Hatmawan, A. A. (2020). Metode Riset Penelitian Kuantitatif. Deepublish Publisher.
- S Sangadji, E. M., & Sopiah, S. (2013). The Effect of Organizational Culture On Lecturers' Job Satisfaction and Performance: A Research in Muhammadiyah University throughout East Java. *International Journal of Learning & Development*, *3*(3), 1–18.
- Saputra, A., & Ali, K. (2020). Analisis Kebijakan Pariwisata Terhadap Pengelolaan Objek Wisata Di Kabupaten Samosir. *Warta Dharmawangsa*, *14*(4), 564–584. <https://doi.org/10.46576/wdw.v14i4.889>
- Septiana, N. M., Artiningsih, D. W., & Hairudinor, H. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Nasabah Dengan Kepuasan Nasabah Sebagai Variabel Intervening (Pt Bank Rakyat Indonesia Persero Tbk Cabang Banjarmasin Samudera). *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, *10*(2), 24. <https://doi.org/10.20527/jbp.v10i2.10955>
- Severt, D., Wang, Y., Chen, P. J., & Breiter, D. (2007). Examining the motivation, perceived performance, and behavioral intentions of convention attendees: Evidence from a regional conference. *Tourism Management*, *28*(2), 399–408. <https://doi.org/10.1016/j.tourman.2006.04.003>
- Siahaan, I. A. (2023). Efektivitas Komunikasi Pariwisata Dalam Meningkatkan Pengunjung Objek Wisata Manigom Nauli Di Tiga Dolok Kabupaten Simalungun
- Sinambela, S., Kesuma, R. D., & Kusumawati, Y. (2021). Analisis Sosiologi Sastra Batu Parsidangan di Huta Siallagan Kabupaten Samosir Sumatera Utara. *Kompetensi*, *14*(2), 52–58.
- Subhaktiyasa, P. G., Agung, A., Agung, G., Jampel, I. N., & Dantes, K. R. (2024). Spiritual leadership and lecturer performance: Mediating role of work motivation. *International Journal of Evaluation and Research in Education*, *13*(1), 1–10.

- Sugiyono. (2017). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. CV. Alfabeta.
- Sugiyono. (2018). Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods). CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2019). Metode Penelitian dan Pengembangan (Research and Development). Alfabeta.
- Sunaryo, B. (2013). Kebijakan Pembangunan Destinasi Pariwisata, Konsep dan Aplikasinya di Indonesia. Grava Media.
- Sutono, & Meitasari, K. (2021). Sistem Informasi Objek Wisata Berbasis Media Sosial. *Jurnal Informatika*, *13*(1), 26. <https://doi.org/10.35194/mji.v13i1.1394>
- T Tjiptono, F., & Chandra, G. (2012). Pemasaran Strategik (Edisi Kedua).
- ANDI. U Ummah, M. S. (2019). Pembangunan Terintegrasi dalam Mewujudkan Kota Pariwisata Bertaraf Internasional: Studi Kasus di Kabupaten Banyuwangi Jawa Timur. *Sustainability*, *11*(1), 1–14.
- Utomo, S. B., & Riswanto, I. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Bengkel AHASS Gumilang Motor Rajagaluh Kabupaten Majalengka. *Jurnal Syntax Idea*, *1*(1), 1–15.
- Y Yakup, A. P., & Haryanto, T. (2021). Pengaruh Pariwisata terhadap Pertumbuhan Ekonomi di Indonesia. *Bina Ekonomi*, *23*(2), 39–47. <https://doi.org/10.26593/be.v23i2.3266>
- Yang, W., Chen, Q., Dao, Y., Huang, X., & Shao, W. (2023). Ecological Civilization and High-Quality Development: Do Tourism Industry and Technological Progress Affect Ecological Economy Development? *International Journal of Environmental Research and Public Health*, *20*(1), 1–15. <https://doi.org/10.3390/ijerph20010783>
- Yoeti, O. A. (2008). Ekonomi Pariwisata: Introduksi, Informasi, dan Implementasi.
- Z Zeithaml, V. A., Berry, L. L., & Parasuraman, A. (1988). Communication and Control Processes in the Delivery of Service Quality. *Journal of Marketing*, *52*(2), 35. <https://doi.org/10.2307/1251263>
- Zuhriah, I. A., Alvianna, S., Hidayatullah, S., Patalo, R. G., & Widiawati, D. (2022). Dampak Attraction, Accessibility, Amenity, Ancillary Terhadap Minat Berkunjung Wisatawan Di Destinasi Wisata Religi Makam Gus Dur Kabupaten Jombang. *Jurnal TESLA*, *2*(1), 45–60.